

Päivi Paltta

Sairausvakuutuksen korvaamat taksimatkat

Taksiyrittäjille tehdyn kyselytutkimuksen tuloksia

Kirjoittaja

Päivi Paltta, VTL, tutkija
Kelan tutkimusosasto
paivi.paltta@kela.fi

© Päivi Paltta ja Kelan tutkimusosasto

Nettityöpapereita-sarjan julkaisut ovat keskustelun avauksia tai alustavia tutkimusraportteja.

www.kela.fi/tutkimus

Helsinki 2010

Alkusanat

Valtaosa Suomessa toimivista taksiyrittäjistä on tehnyt Kelan kanssa sopimuksen ns. valtakirjamenettelystä, jolla taksiyrittäjä voi hakea matkustajan puolesta tälle kuuluvan korvauksen sairausvakuutuksen korvaamista matkoista ja matkustaja maksaa matkan päättyessä vain sairausvakuutuksen omavastuuosuuden. Tässä raportissa kuvataan taksiyrittäjille keväällä 2009 tehdyn kyselytutkimuksen tulokset.

Lämmin kiitos etenkin kyselyyn vastanneille taksiyrittäjille. Kiitos myös kaikille kyselyn ja julkaisun käytännön toteutuksessa mukana olleille.

Raportissa kuvataan myös joitakin kirjoitushetkellä voimassa olevia käytäntöjä matkakorvauksen maksamisessa. Ajantasaiset säädökset löytyvät sairausvakuutuslaista ja Kelassa käytettävät soveltamisohjeet Kelan internet-sivuilta: www.kela.fi > Tietoa Kelasta > Lait ja ohjeet > Kelan etuusohjeet > Ohjeet etuuksittain > Matkakorvaukset.

Tammikuussa 2010

Tekijä

Sisältö

1 Johdanto	5
2 Taksimatkojen kustannusten korvaaminen sairausvakuutuksesta.....	6
3 Tilastotietoja sairausvakuutuksen korvaamista taksimatkoista	8
4 Kyselyn toteutus.....	10
5 Kyselyyn vastanneet	14
6 Tulokset.....	16
6.1 Matkan tilaaminen.....	16
6.2 Oikeus taksin käyttöön ja matkakohde.....	17
6.3 Sairausvakuutuksen korvausten hakeminen	22
6.4 Sairausvakuutuksen korvausten maksaminen	26
6.5 Yhteistyö Kelan kanssa	31
6.6 Muita kommentteja	35
7 Johtopäätöksiä	41

Liite: Taksikyselylomake 2009

1 Johdanto

Kela maksaa sairausvakuutuslain perusteella korvauksia potilaiden itsensä järjestämien sairauten tai raskauteen sekä Kelan korvaamaan tai järjestämään kuntoutukseen liittyvien matkojen kustannuksista. Noin puolet korvatuista matkoista on viime vuosina tehty taksilla. Potilaan tai kuntoutujan taksimatka voidaan korvata silloin, kun hoitava lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi sen olevan terveydentilan kannalta välttämätöntä tai kun halvempia vaihtoehtoja, esimerkiksi julkista bussiyhteyttä, ei ole käytettävissä.

Taksimatkojen korvaamisessa on vuodesta 1997 ollut mahdollista käyttää ns. valtakirjamenettelyä¹, jossa taksiryttäjä hakee matkustajan valtakirjalla sairausvakuutuksen korvauksen ja matkustaja maksaa itse matkan päättyessä vain sairausvakuutuksen omavastuusuuden. Valtaosa sairausvakuutuksen korvaamista taksimatkoista on korvattu valtakirjamenettelyä käyttäen, ja valtaosa Suomen taksiryttäjäistä on tehnyt Kelan kanssa sopimuksen valtakirjamenettelyn käyttämisestä.

Taksiryttäjästä näkökulmasta valtakirjamenettely on lähinnä asiakaspalvelun parantamista. Valtakirjamenettelyssä ryttäjä saa osan matkan hinnasta vasta matkan jälkeen ja tekee korvaukset paperityötä korvausten hakemiseksi. Asiakas puolestaan saa sairausvakuutuksen korvauksen heti matkan yhteydessä ilman, että hänen tarvitsee maksaa matkaa kokonaisuudessaan ja hakea itse korvauksia Kelasta. Valtakirjamenettelyn käyttäminen on sekä taksiryttäjäille että matkustajalle vapaaehtoista. Taksimatkan hinta ja sairausvakuutuksen korvauksen määrä on sama riippumatta siitä, hakeeko korvauksen matkustaja itse vai kuljetuspalvelun tuottaja.

Taksiryttäjiä ja Kelan välisen yhteistyön parantamiseksi Kelan tutkimusosasto toteutti keväällä 2009 postikyselytutkimuksen otokselle valtakirjasopimuksen tehneistä taksiryttäjäistä. Kyselyssä kerättiin kokemuksia ryttäjiä Kela-yhteistyöstä, matkojen tilaamiseen ja toteuttamiseen liittyvistä asioista, korvausten hakemisesta ja maksamisesta ja matkakorvauksiin liittyvän tiedon saannista. Tässä raportissa raportoidaan kyselytutkimuksen tulokset. Lisäksi kerrotaan kirjoitushetkellä voimassa olevista taksimatkojen korvausperusteista etenkin niiltä osin, kun kyselyn vastausten perusteella havaittiin olevan tarvetta selvennykselle.

¹ Valtakirjamenettelyä taksimatkoissa kuvataan tarkemmin Kelan julkaisussa Taksimatkat. Korvaaminen sairausvakuutuksesta. Se on ladattavissa myös Kelan internet-sivuilta www.kela.fi > Yhteistyökumppanit > Kuljetuspalvelut > Ohjekirja.

2 Taksimatkojen kustannusten korvaaminen sairausvakuutuksesta

Sairauden hoitoon liittyvien matkakustannusten korvaamisesta säädetään sairausvakuutuslaissa (1224/2004). Sairausvakuutuslain yleisenä tarkoituksena on turvata vakuutetun oikeus korvaukseen tarpeellisista sairauden hoidon aiheuttamista kustannuksista. Matkakustannusten korvaamisen taustalla on se, että vakuutetuilla on yhtäläinen oikeus saada hoitoa tai tutkimusta asuinpaikasta riippumatta. Matkakorvauksen piiriin kuuluu sairauden hoitoon tai sen epäilyyn, raskauteen tai synnytykseen liittyvien tarpeellisten matkojen aiheuttamien kustannusten korvaaminen lääkäriin, hammaslääkäriin, sairaanhoitolaitokseen, laboratorioon, röntgenlaitokseen tai muun asianmukaisen ammattikoulutuksen saaneen henkilön luokse. Myös lääkärin tai muun asianmukaisen ammattikoulutuksen saaneen henkilön potilaan luokse tekemien matkojen kustannukset korvataan. Lisäksi korvaus maksetaan sairauden hoitoon kuuluvien apuvälineiden hankkimiseen ja ylläpitämiseen liittyvistä, vakuutetun itsensä apuvälineiden valmistus-, huolto- ja välityspaikkoihin tekemistä matkoista aiheutuneista kustannuksista. Kelan järjestämään tai korvaamaan kuntoutukseen liittyvät matkakustannukset korvataan samoilla periaatteilla kuin sairauteen liittyvät matkat.

Taksimatkan kustannuksia korvataan vain silloin, kun taksin käytölle on olemassa perusteltu syy. Sairausvakuutuksen korvaamissa matkoissa on periaatteena se, että matka tulee tehdä potilaan terveydentila ja vallitsevat liikenneolosuhteet huomioon ottaen halvimalla mahdollisella kulkutavalla. Yleensä tällä tarkoitetaan kaikille avoimen joukkoliikenteen², kuten linja-auton tai junan käyttöä. Myös näihin ketjuttamalla yhdistetty, eri liikennevälineillä tehty matka sekä palvelu- tai kutsujoukkoliikenteen käyttö, ja näiden puutteessa yhteiskuljetus esimerkiksi taksilla katsotaan halvimmaksiksi matkustustavaksi. Jos mainittuja liikennemuotoja ei sopivaan aikaan kulje (ns. puutteelliset liikenneolosuhteet) tai potilaan terveydentila tai vamma ei salli niiden käyttöä, korvaus maksetaan myös kalliimpien kulkuvälineiden (ns. erityiskulkuneuvo³, esimerkiksi taksi) käytön kustannuksista.

Liikenneolosuhteiden puutteellisuus arvioidaan Kelan toimistossa korvausta maksettaessa. Terveydentilasta tai vammasta aiheutuva syy erityiskulkuneuvon käyttöön arvioidaan potilasta hoitaneessa terveydenhuollon yksikössä, jossa tarvittaessa kirjoitetaan potilaalle todistus erityiskulkuneuvon tarpeesta. Loppuvuodesta 2009 lähtien tämä todistus on voitu kirjoittaa myös pysyväksi. Mikäli matka tehdään taksilla ilman, että siihen on hyväksyttävää terveydel-

² Joukkoliikenne on julkista liikennettä, jossa samalla kulkuvälineellä rahallista korvausta vastaan kulkee useita toisilleen vieraita ihmisiä yhtä aikaa.

³ Sairausvakuutuslaissa (1224/2004) erityisajoneuvolla tarkoitetaan omaa autoa, taksia, vammaisvarustettua ajoneuvoa, pienoislinja-autoa, sairaankuljetusajoneuvoa, moottorivenettä, moottorikelkkaa, helikopteria ja muuta vastaavaa ajoneuvoa.

listä tai joukkoliikenneyhteyksien puutteesta johtuvaa syytä, sairausvakuutuksen korvaus maksetaan vain niiden kustannusten mukaan, mitä kyseinen matka olisi tullut maksamaan halvimalla mahdollisella tavalla, esimerkiksi julkisella liikenteellä tehtynä. Tällöin sairausvakuutuksen omavastuuta huomattavasti suurempi osa matkan todellisista kustannuksista jää matkustajan itsensä vastuulle.

Taksimatkan kustannusten sairausvakuutuskorvauksen saaminen perustuu hakemukseen, jonka vakuutettu, tai valtakirjamenettelyssä kuljetuspalvelun tuottaja tämän valtuuttamana, toimittaa Kelaan matkan jälkeen, ja jossa on tarvittavat kuitit matkan kustannuksista sekä perustelu taksin käytön syistä. Matkan kustannuksena hyväksytään enintään kuluttajilta perittävistä enimmäishinnoista vahvistetun taksitaksan⁴ mukainen kustannus. Yleensä taksimatkan hinta lasketaan tämän maksimitaksan mukaisena. Mikäli taksiyrittäjä on tehnyt valtakirjasopimuksen Kelan kanssa, asiakas voi maksaa matkan yhteydessä vain omavastuuosuiden ja valtuuttaa kuljetuspalvelun tuottajan hakemaan loppuosan eli sairausvakuutuksen korvauksen suoraan Kelan toimistosta. Tällöin taksiyrittäjä ajaa kuljetuksen osittain velaksi siihen saakka, kunnes matkan hinta on kokonaan maksettu. Valtakirjamenettelyn käyttö on vapaaehtoista, ja asiakas voi myös maksaa matkan kokonaan ja hakea, tai olla hakematta, sairausvakuutuksen korvauksen itse Kelasta.

Matkasta aiheutuneet kustannukset korvataan kokonaan (korkeintaan maksimitaksan mukaan lasketuista kustannuksista) siltä osin, kun ne ylittävät matkakohtaisen kiinteän omavastuun (9,25 euroa yhdensuuntaista matkaa kohti vuonna 2010). Suuria matkakustannuksia varten on lisäksi olemassa vuotuinen omavastuukatto (157,25 euroa vuonna 2010), jonka saavuttamisen jälkeen omavastuuta ei peritä ja matkakustannukset korvataan kokonaan. Vuotuista omavastuuosuutta laskettaessa otetaan huomioon asiakkaan, saattajana tarvitun perheenjäsenen tai muun saattajan matkakustannusten omavastuuosuudet sekä sitä pienemmät matkakustannukset, joista on haettu korvausta kuuden kuukauden kuluessa matkan maksamisesta.

4 Valtioneuvoston asetus 444/2009 taksiliikenteen kuluttajahinnoista.

3 Tilastotietoja sairausvakuutuksen korvaamista taksimatkoista

Vuonna 2009 sairausvakuutuksesta korvattiin kaikkiaan hieman yli 5 miljoonaa matkaa, joista hieman yli puolet oli tehty taksilla tai invataksilla⁵. Näiden lisäksi on joillakin alueilla tehty ns. yhteiskuljetusmatkoja, jotka usein on toteutettu taksilla. Matkakorvauksia sai kaikkiaan 666 000 henkilöä, joista lähes 300 000 sai korvauksia taksimatkastasta ja 50 000 invataksimatkastasta. Matkakorvauksia maksettiin kaikkiaan 233 miljoonaa euroa, joista 101 miljoonaa aiheutui taksimatkoista ja 17 miljoonaa invataksimatkoista.

Keskimäärin yhden sairausvakuutuksen korvaaman taksimatkan kustannus oli vuonna 2009 noin 54 euroa. Taksimatkat ovat hyvin eri pituisia ja eri hintaisia eri puolilla maata. Vuonna 2009 sairausvakuutuksen korvaama taksimatka maksoi kalleimmillaan esimerkiksi Utsjoella keskimäärin yli 200 euroa, kun Etelä-Suomen suurissa kaupungeissa Turussa, Tampereella ja Helsingissä keskihinta oli vain noin 25 euroa. Matkakorvauksia taksimatkoista oli vuonna 2009 maksettu jokaiseen Suomen kuntaan.

Väestömäärään suhteutettuna sairausvakuutuksen korvaamat taksimatkat kohdentuvat etenkin maaseutumaisille alueille. Vuonna 2008 maaseutukunnissa asuvaa kohti korvattiin 0,74 matkaa, kun taajaan asutuissa kunnissa korvaus maksettiin 0,5 matkasta ja kaupunkimaisissa vain 0,25 matkasta asukasta kohti laskettuna. Lukumääräisesti tarkasteltuna eniten taksimatkoja on korvattu väestömäärältään suurissa kaupungeissa, esimerkiksi Helsingissä korvattiin vuonna 2009 sairausvakuutuksesta n. 175 000 taksimatkaa eli lähes 10 % kaikista korvatuista taksimatkoista. Kymmenessä kunnassa, joissa taksimatkoja oli lukumääräisesti korvattu eniten⁶, korvattujen taksimatkojen yhteenlaskettu lukumäärä muodosti vuonna 2009 yhteensä noin neljänneksen kaikista sairausvakuutuksen korvaamista taksimatkoista.

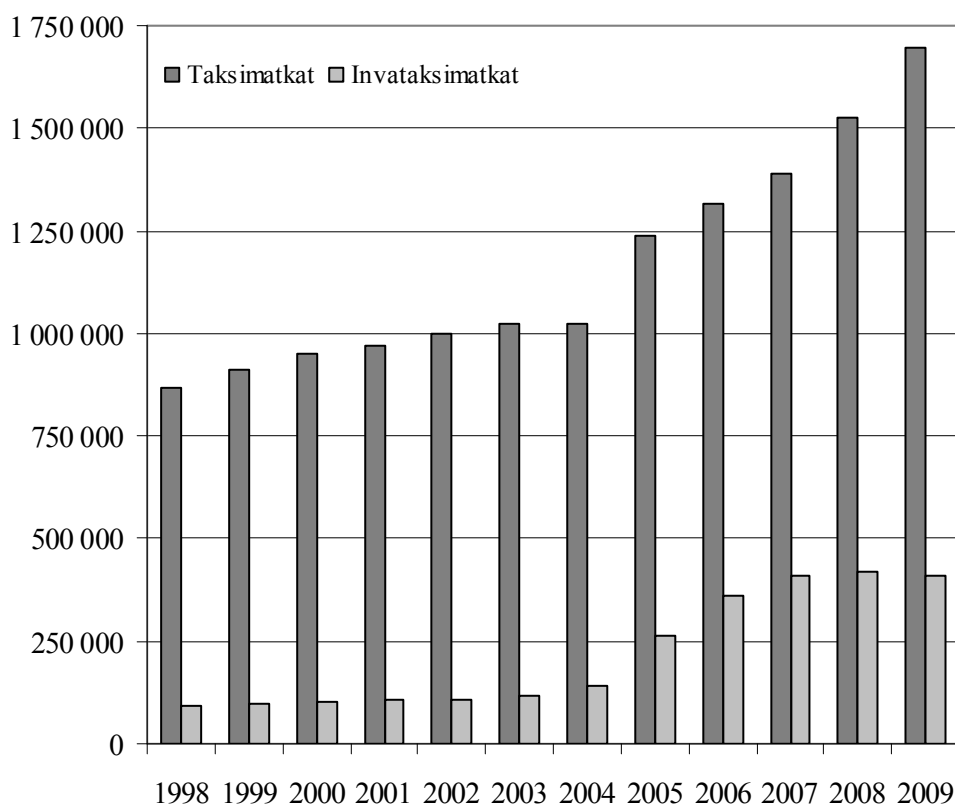
Valtaosa taksimatkoista on korvattu valtakirjamenettelyllä, joka on ollut taksimatkoissa käytössä vuodesta 1997. Kuviossa 1 esitetään valtakirjasopimusmenettelyn voimassaolon aikana valtakirjalla eli ns. tilityksenä kuljetuspalvelujen tuottajalle maksettujen taksi- ja invataksimatkojen lukumäärän kehitys. Vuodesta 2005 lähtien myös Kelan järjestämään tai korvaamaan kuntoutukseen liittyvät matkat on korvattu samalla järjestelmällä kuin sairauteenkin liittyvät matkat, ja tästä lähtien ne on myös tilastoitu yhteisiin tilastoihin. Tämä selittää osan matkojen määrän noususta vuodesta 2004 vuoteen 2005. Kuntoutusmatkoista aiheutunut nousu erottuu etenkin invataksimatkoissa, sillä Kelan kuntoutuksena korvataan esimerkiksi vaikeavammais-

⁵ Invataksi on pyörätuolia käyttävien ja muiden liikkumisesteisten kuljetukseen rakennettu ja varustettu auto, jota käytetään luvanvaraisessa henkilöliikenteessä. Invataksissa on tilaa vähintään kahdelle pyörätuolille sekä varustus pyörätuolien nostamiseksi autoon. Kulku autoon on järjestetty helpoksi.

⁶ Nämä kunnat ovat Helsinki, Espoo, Vantaa, Tampere, Turku, Kouvola, Salo, Jyväskylä, Hämeenlinna ja Oulu.

ten saamaa fysioterapiaa ja muuta kuntoutusta, johon liittyvät matkat usein tehdään invataksilla.

Kuvio 1. Valtakirjatilityksinä korvatut taksi- ja invataksimatkat vuosina 1998–2009, matkojen lukumäärä.



Valtaosa Suomen n. 10 000⁷ taksiyrittäjästä on tehnyt Kelan kanssa sopimuksen oikeudesta käyttää valtakirjamenettelyä sairausvakuutuslain mukaan korvattavista matkoista. Vuonna 2008 valtakirjamenettelyllä haettuja sairausvakuutuksen matkakorvauksia maksettiin lähes 7 800 taksiyrittäjälle (taulukko 1). Joka toisella heistä korvattuja matkoja oli vuoden aikana alle 100.

⁷ Tieto perustuu läänikohtaisiin tietoihin myönnettyjen taksilupien enimmäismääristä ja ne on poimittu eri lääninhallitusten internet-sivuilta 17.12.2009. Taksiyrittäjällä voi olla useampi kuin yksi liikennelupa, joten yrittäjiä on hieman taksilupien määrää vähemmän.

Taulukko 1. Valtakirjasopimuksen mukaisia korvauksia saaneet taksiryttäjät vuonna 2008 korvattujen matkojen lukumäärän mukaan.

Matkojen lukumäärä 2008	Taksiryttäjien lukumäärä
alle 10	816
10–19	553
20–29	405
30–39	332
40–49	286
50–99	1 007
100–199	1 244
200–299	926
300–399	662
400–499	451
500–999	798
1 000 tai enemmän	254

Alueellisesti tarkasteltuna valtakirjamenettelyn käytössä on isoja eroja: esimerkiksi isoimmissa kaupungeissa, kuten Helsingissä, arviolta vain noin kolmannes kaikista sairausvakuutuksen korvaamista taksimatkoista on korvattu valtakirjamenettelyllä, joissakin kunnissa taas lähes kaikki sairausvakuutuksen korvaamat taksimatkat korvataan valtakirjamenettelyllä. Koko maan osalta noin neljä viidestä sairausvakuutuksen korvaamasta taksimatkasta on korvattu valtakirjamenettelyllä.

Tutkimuksessa ei yhdistetty rekisteritietoja maksetuista korvauksista tai korvausten saannista kyselyllä kerättyihin tietoihin.

4 Kyselyn toteutus

Kyselytutkimuksen perusjoukon muodostivat ne taksiryttäjät, joilla Kelan rekisteritietojen mukaan oli maaliskuussa 2009 voimassa oleva sopimus Kelan kanssa matkakorvausten maksamisesta valtakirjamenettelyllä. Heitä oli kaikkiaan 8 603.

Alueellisesti valtakirjasopimuksen tehneet yrittäjät tai yritykset jakautuivat niin, että 26,5 %:lla osoitetietojen mukainen toimipaikka sijaitsi Tilastokeskuksen kuntaryhmituksen⁸ mukaan määriteltynä maaseutumaisessa, 18 %:lla taajaan asutussa ja 55,5 %:lla kaupunkimaisessa kunnassa.

⁸ Tilastollinen kuntaryhmitys luokittelee kunnat taajamaväestön osuuden ja suurimman taajaman väkiluvun perusteella kaupunkimaisiin (väestöstä vähintään 90 % asuu taajamissa tai suurimman taajaman väkiluku on vähintään 15 000), taajaan asuttuihin (60–90 % väestöstä asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on vähintään 4 000, mutta alle 15 000) ja maaseutumaisiin kuntiin (alle 60 % asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on alle 15 000 tai väestöstä 60–90 % asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on enintään 4 000).

Tilastotietojen perusteella tiedettiin, että taksimatkoja korvataan väestön määrään suhteutettuna kaupunkia enemmän maaseutukunnissa, ja toisaalta, että suhteellisesti suurempi osuus taksimatkoista korvataan maaseutualueilla valtakirjamenettelyllä. Näistä syistä kyselyssä haluttiin kerätä etenkin maaseudulla toimivien taksiyrittäjien kokemuksia. Otantaa painotettiin niin, että maaseudulla asuvien taksiyrittäjien todennäköisyys saada kyselylomake oli muita suurempi. Otanta suoritettiin ositettuna niin, että puolet lomakkeista (500) lähetettiin postiosoitetietojen mukaan maaseutumaisissa kunnissa toimiville ja puolet (500) muunlaisissa kunnissa toimiville yrittäjille. Maaseututaksiyrittäjällä oli siten lähes kaksinkertainen todennäköisyys saada kyselylomake muilla alueilla toimiviin taksiyrittäjiin verrattuna. Otosta tosin vääristää hieman se, että taksiliikennettä ei välttämättä harjoiteta juuri osoitteen mukaisen kunnan alueella. Kelassa ei ole tietoa yrittäjän todellisesta toiminta-alueesta, ja tästä syystä kyselylomakkeella tiedusteltiin myös, mikä on vastaajan pääasiallinen toiminta-alue. Muuttamalla maaseutukunnassa asuvalla vastaajalla toiminta-alue oli esimerkiksi läheinen kaupunki, ja näille vastaajille muutettiin osoitteen mukaan alunperin määräytynyt toiminta-alue kaupunkimaiseksi. Vastauksia tarkastellaan toiminta-alueen mukaan luokiteltuna maaseutu- ja muihin taksien vastauksiin.

Kyselylomake lähetettiin postitse Kelan rekisterissä olevaan osoitteeseen huhtikuun 2009 alussa. Kyselylomake lähetettiin ruotsinkielisenä niille taksiyrittäjille, joiden käyttämä kieli Kelan tietojen mukaan oli ruotsi. Toukokuun 2009 alussa lähetettiin huomautuskirje ja uusi vastauslomake niille vastaajille, joiden lomake ei ollut tähän mennessä palautunut. Viisi vastaajaa jäi tavoittamatta, sillä heidän lomakkeensa palautui takaisin postin merkitsemällä saatteella tuntemattomasta osoitteesta. Yhtään palautunutta lomaketta ei hylätty. Lomakkeista 22 palautui vastaajan kirjoittamalla saatteella, että lomakkeen saaja oli jo jäänyt eläkkeelle eikä enää toimi taksiyrittäjänä. Osa lomakkeen saajista otti puhelimitse yhteyttä samasta asiasta. Nämä ovat ilmeisesti tapauksia, joissa valtakirjasopimus Kelan ja taksiyrittäjän välillä on tehty pysyväksi eli ns. toistaiseksi voimassaolevaksi, ja taksiyrittäjä oli jo lopettanut yritystoimintansa, mutta ei ollut ilmoittanut tästä Kelan toimistoon. Tällöin Kelan rekisterissä sopimus näytetään edelleen voimassa olevana. Kelan tietokannassa valtakirjasopimukset on rekisteröity yrityksen tunnuksella eikä yrittäjän henkilötunnuksella, ja tällöin esimerkiksi yrittäjän siirtyminen vanhuuseläkkeelle ei automaattisesti lopeta valtakirjasopimusta. Kelalle ei myöskään tule lääninhallituksilta tietoa taksiluvan lakkautuksista. Tosiasiassa toimivien yritysten tai yrittäjien lukumäärä on siis hieman Kelan rekistereissä olevaa lukumäärää pienempi.

Täytettyjä lomakkeita palautui yhden karhukierroksen jälkeen yhteensä 577 kappaletta, joten kyselylomakkeiden palautusprosentti oli siten 58 %. Vastausaktiivisuus maaseutumaisissa kunnissa toimivilla oli 58 % ja muilla taksiyrittäjillä 57 %. Vastaavan tyyppinen kyselytutki-

mus valtakirjasopimuksen tehneille taksiyrittäjille toteutettiin myös vuonna 2001⁹. Tuolloin vastausprosentti oli hieman korkeampi, 64 %. Eroa voi osin selittää se, että nykyisten kyselylomakkeen saajien joukossa oli mahdollisesti enemmän sellaisia yrittäjiä, jotka olivat jo lopettaneet yritystoimintansa. Vuoteen 2001 verrattuna vuonna 2009 esimerkiksi useampi ns. suuriin ikäluokkiin kuuluva on saavuttanut vanhuuseläkeiän. Kaikki lopettaneet yrittäjät eivät välttämättä vastanneet kyselyyn eivätkä ottaneet yhteyttä ilmoittaakseen asiasta.

Maakunnittain tarkasteltuna vastausaktiivisuus vaihteli Keski-Pohjanmaan 38 %:sta Ahvenanmaan 91 %:iin (taulukko 2.). Maakuntakohtaisen vastanneiden ja vastaamattomien määrän välisen vertailun lisäksi muuta katoanalyysia eli vastanneiden vertaamista alkuperäiseen otokseen ei tehty. Kyselyn perusjoukosta eli Kelan rekisterissä olevista taksiyrittäjistä ei ole saatavissa aluetiedon lisäksi muuta katoanalyysissa käytettävää vertailutietoa, jollaisia voisivat olla esimerkiksi yrittäjyyden tai valtakirjasopimuksen voimassaolon kesto tai Kelan korvaamien matkojen suhteellinen osuus kaikista ajetuista matkoista.

Taulukko 2. Kyselylomakkeen saaneet ja vastanneet sekä vastausprosentti maakunnittain.

Maakunta	Kyselylomakkeen saaneet	Palautuneet lomakkeet	Vastausprosentti %
Uusimaa	128	71	55
Itä-Uusimaa	26	18	69
Varsinais-Suomi	91	53	58
Satakunta	42	25	60
Kanta-Häme	37	22	59
Pirkanmaa	83	54	65
Päijät-Häme	28	14	50
Kymenlaakso	35	20	57
Etelä-Karjala	30	19	63
Etelä-Savo	45	28	62
Pohjois-Savo	75	44	59
Pohjois-Karjala	38	21	55
Keski-Suomi	70	33	47
Etelä-Pohjanmaa	40	22	55
Pohjanmaa	35	23	66
Keski-Pohjanmaa	8	3	38
Pohjois-Pohjanmaa	83	51	61
Kainuu	33	23	70
Lappi	62	33	53
Ahvenanmaa	11	10	91

Osa nyt toteutetun kyselyn kysymyksistä oli samoja kuin vuonna 2001 toteutetussa kyselyssä, osa teemoista oli uusia. Kun aiemmassa kyselyssä, joka toteutettiin kun valtakirjamenettely oli ollut käytössä vajaat viisi vuotta, painopiste oli enemmän valtakirjamenettelyyn liittyvän

⁹ Komu M. Taksiyrittäjät ja Kelan valtakirjasopimusmenettely. Kela. Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 22/2002.

tiedon saamisessa ja yhteistyössä Kelan ja terveydenhoitolaitosten kanssa, nyt haluttiin tietoa itse matkan toteutuksesta. Tähän liittyen kysyttiin mm. matkan tilaamisesta ja matkustajien auttamisesta. Korvausten maksuajasta ei tällä kertaa kysytty, mutta sen sijaan tiedusteltiin, onko matkakorvausten käsittelyä yrittäjien kokemusten mukaan siirretty toiseen Kelan toimistoon ja millaisia vaikutuksia tällä on koettu olevan. Tämän taustalla on se, että viime vuosina Kelassa on toteutettu muutoksia toimistoverkossa, ja näiden seurauksena korvausten maksu on osalla taksiyrittäjistä siirtynyt toiseen toimistoon. Yhteistyöstä terveydenhoitotoimen kanssa ei tällä kertaa kysytty. Muut teemat, korvausten maksaminen ja yhteistyö Kelan kanssa, olivat samoja kuin aiemassa kyselyssä. Lomakkeen viimeisenä kysymyksenä oli kohta, jossa vastaajat saivat vapaasti kertoa mielipiteitään, kokemuksiaan tai parannusehdotuksia matkakorvausasioista, valtakirjamenettelystä ja ylipäänsä Kela-yhteistyöstä. Näitä kommentteja on siteerattu tässä raportissa. Mahdolliset nimet tai paikkakunnat tai muut tiedot, joista vastaaja voitaisiin tunnistaa, on poistettu. Siteeraukset on merkitty tekstiin kursiivilla.

Kyselylomakkeessa esitettiin 23 kysymystä. Eri kysymyksiin vastattiin hieman erilaisella aktiivisuudella. Eniten puuttuvaa tietoa oli kysymyksessä, jossa tiedusteltiin pääasiallisinta toiminta-aluetta, johon kaikkiaan 87 vastaajaa ei ollut kirjoittanut vastausta. Etenkin maaseudun yrittäjät olivat jättäneet vastaamatta. Tätä voi selittää se, ettei toiminta-alue ole helposti kuvattavissa, jos siksi mielletään kaikki ne kunnat, joiden alueella liikutaan. Osa oli kirjoittanut kohtaan myös esimerkiksi ”koulukyydit” tai ”vammaismatkat”, mitkä kuvaavat enemmän toiminnan luonnetta kuin aluetta. Mahdollisissa tulevaisuudessa kyselyissä onkin syytä miettiä uudestaan kysymyksen asettelua ja käytettävää sanamuotoa; parempi ilmaisu olisi voinut olla asemapaikka. Seuraavaksi eniten puuttuvaa tietoa oli kysymyksissä, joissa tiedusteltiin, kuinka suuri osa ajetuista matkoista on samojen henkilöiden säännöllisesti toistuvia matkoja ja käytetäänkö valtakirjamenettelyä silloin, kun taksi on tilattu, koska asiakkaan kotikunnasta ei tule sopivaan aikaan bussiyhteyttä. Monesti taksiyrittäjän onkin mahdoton tietää, eikä häntä edes kiinnosta, mistä syystä taksi on tilattu, ja etenkin kaupunkialueilla kuvattua tilannetta ainaakaan päiväaikaan tuskin edes esiintyy. Etenkin maaseudulla taas voi usein samanaikaisesti esiintyä sekä julkisten liikenneyhteyksien puute että matkustajan terveydentilasta johtuva tarve taksikuljetukselle. Moni oli jättänyt vastaamatta myös ehkä liian henkilökohtaisiksi miellettyihin kysymyksiin, joissa tiedusteltiin Kela-matkojen osuutta liikevaihdosta tai Kelaan jätettyjen tilitysten ja matkojen lukumääriä. Muiden kysymysten osalta vastaamatta jättäneitä oli vain muutamia.

Edellisen taksikyselyn toteutuksen jälkeen matkakorvauksissa on tapahtunut joitakin muutoksia. Vuonna 2005 Kelan korvaamaan tai järjestämään kuntoutukseen liittyvien matkojen kustannusten omavastuu muutettiin yhtä suureksi kuin sairauden hoitoon liittyvien matkojen

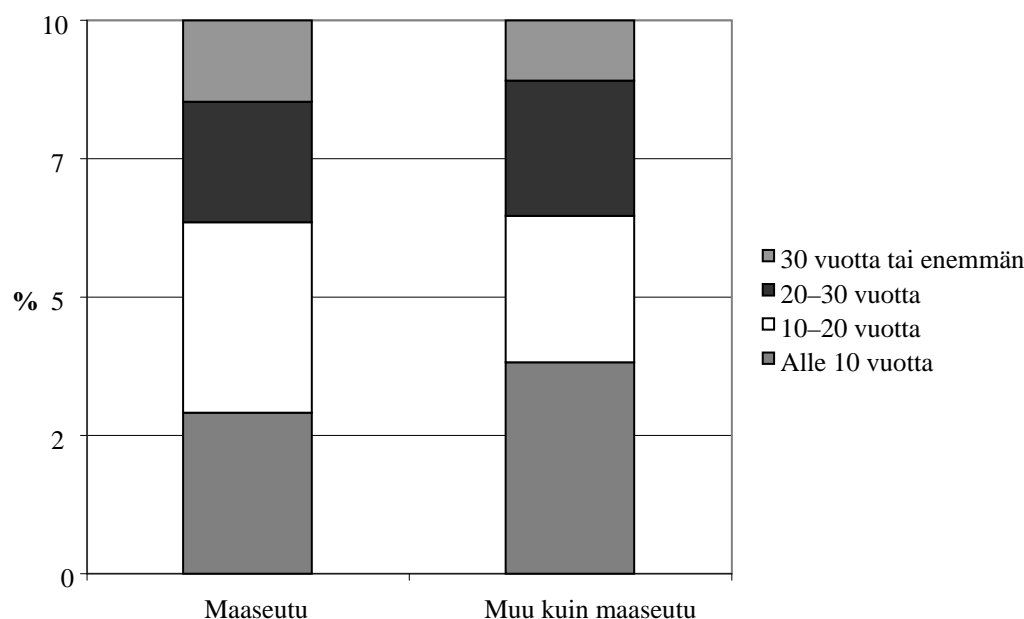
omavastuukin. Matkat alkoivat kerryttää yhteistä omavastuukattoa, kun aiemmin molemmilla oli oma vuotuinen omavastuukatto. Kaksi eri kattoa ja niiden aiheuttamat sekaannukset olivat asia, jonka taksiyrittäjät ottivat esille jo vuonna 2001 toteutetussa kyselyssä. Vuodesta 2007 lähtien sairausvakuutuksen matkakattokortin on saanut heti, kun vuosittainen omavastuukatto on Kelan tietojen mukaan täyttynyt, aiemmin vastaavana ajankohtana Kela lähetti asiakkaalle täytettäväksi vasta hakemuksen vuotuisen omavastuukaton ylittävistä kustannuksista, ja tällöin itse kortin sai vasta myöhemmin. Kortilla matkustaja voi osoittaa oikeutensa olla maksamatta omavastuusuutta. Matkakattokortin saamisen pitkää kestoa kommentoitiin aiemman kyselyn vastauksissa.

5 Kyselyyn vastanneet

Valtakirjasopimus autoilijan ja Kelan välillä voidaan tehdä joko liikennöinnistä taksilla, invataksilla (paari- tai vammaisvarusteltu auto) tai joukkoliikenneluvallisella pikkubussilla. Samalla yrittäjällä voi olla useita sopimuksia. Vastanneista 577 yrittäjästä 538:lla oli kyselyä tehtäessä valtakirjasopimus Kelan kanssa taksiliikenteestä tavallisella taksilla. Heistä 445:lla oli valtakirjasopimus ainoastaan taksiliikenteestä, 76:lla sekä taksi- että invataksiliikenteestä ja 13:lla taksiliikenteestä, invataksiliikenteestä ja joukkoliikenneluvalla tehtävästä liikenteestä. 26 yrittäjällä oli sopimus ainoastaan invataksiliikenteestä ja kolmella invataksiliikenteestä ja joukkoliikenneluvallisella autolla tehtävästä liikennöinnistä. Viidellä lupa oli pelkästään joukkoliikenneluvallisella autolla tehtävästä liikennöinnistä. Viisi yrittäjää oli jättänyt vastaamatta kysymykseen.

Valtaosalla vastanneista (440) oli vain yksi liikennelupa. 96 yrittäjällä oli kaksi lupaa, 20:lla kolme ja 18:lla neljä tai useampi lupa. Maaseudulla toimivat olivat olleet yrittäjinä hieman muita kauemmin (kuvio 2).

Kuvio 2. Vastaajien toimiminen taksiryttäjänä, keston mukaan luokiteltuna toiminta-alueen mukaan, %.



Vastanneita oli kaikkiaan 251 kunnasta. Vastaajien kesken oli huomattavaa eroa siinä, kuinka paljon he ns. Kela-kyytejä ajavat ja kuinka suuren osan nämä matkat muodostavat liikevaihdosta. Maaseutualueilla osuus oli keskimäärin 36 % ja muilla alueilla 16 %. Sairausvakuutuksen korvaamien matkojen osuus näytti olevan käänteisesti yhteydessä paikkakunnan kokoon niin, että mitä asukasmäärältään suurempi kaupunki, sitä pienemmän osan liikevaihdosta Kela-matkat muodostivat. Muualla kuin maaseutualueella toimivista yrittäjistä 15 %:lla Kela-matkat muodostivat vain alle prosentin liikevaihdosta. Valtaosa heistä toimi pääkaupunkiseudun suurissa kaupungeista tai muissa suurissa kaupungeissa, kuten Turku tai Tampere. Osa pääkaupunkiseudulla toimivista vastaajista oli tehnyt valtakirjasopimuksen, ajanut yhden Kela-kyydin, kohdannut syystä tai toisesta ongelmia korvausten tai omavastuun saamisessa, ja jättänyt tämän jälkeen nämä kyydit tarkoituksella ottamatta. Joillakin maaseutukunnissa asuvista yrittäjistä sairausvakuutuksen korvaamista matkoista saatava tulo muodosti jopa 90 % liikevaihdosta. Tätä saattaa selittää erikoistuminen: Kelan korvaamat sairaalamatkat ja maaseudulla tyypilliset koulukyydit tapahtuvat usein samaan kellonaikaan, joten kun osa yrittäjistä on sidottu lukuvuoden ajan koulukuljetuksiin, muille keskittyy vastaavasti enemmän esimerkiksi sairaalamatkoja. Joka neljännellä maaseututaksilla Kela-kyydit muodostivat vähintään puolet liikevaihdosta.

Noin joka toisella vastaajalla Kelan korvaamien matkojen lukumäärä oli kuukaudessa alle 25. Reilu puolet vastanneista jätti Kelaan keskimäärin yhden matkakorvaustilityksen viikossa. Neljällä viidestä vastaajasta yhdessä tilityksessä eli Kelalle jätetyssä korvaushakemuksessa useammasta matkasta oli korkeintaan 20 yhdensuuntaista matkaa.

6 Tulokset

6.1 Matkan tilaaminen

Taksimatka käynnistyy yleensä kuljetuksen tilaamisesta. Tilaus voidaan tehdä usealla tavalla. Suurimmissa kaupungeissa on tavallista, että taksi tilataan puhelimitse tilauskeskuksesta¹⁰, joka välittää asiakkaiden tilaamat kuljetukset järjestelmään liittyneille taksiautoille. Maaseudulla taksin tilaus tapahtuu usein niin, että kuljetusta tarvitseva asiakas soittaa suoraan tunte-malleen taksiyrittäjälle. Invataksilla on usein omia tilauskeskuksia. Taksi voidaan ottaa myös ilman etukäteistilaamista taksiasemalta tai taksitolpalta.

Taksivälityskeskukseen kuulumisessa oli eri tyyppisten alueiden välillä iso ero: maaseutumai- sessa kunnassa toimintaansa harjoittavista yrittäjistä vain 25 % ja muunlaisissa kunnissa toimivista 82 % ilmoitti kuuluvansa tilausvälityskeskukseen. Osa vastaajista kuului ainoastaan paikallisen matkojenyhdistelykeskuksen tilauskeskukseen tai muuhun vastaavaan, esimerkiksi paikallisen taksiaseman piiriin, mutta eivät varsinaiseen alueen yleiseen tilausvälityskeskuk- seen.

Vaikka taksiyrittäjä kuuluisikin tilausvälityskeskukseen, hän voi saada kuljetusten tilauksia myös suoraan asiakkaalta. Yrittäjällä voi olla ns. vakioasiakkaita, esimerkiksi säännöllisesti kuntoutusta saavia asiakkaita, jolloin kuljetuksia voidaan sopia samalla kertaa pidemmälle aikavälille. Lomakkeessa kysyttiin yrittäjän ajamien Kelan korvaamien matkojen jakautumista sen mukaan, onko niiden tilaus tullut tilausvälityskeskuksen kautta, suoraan matkustajalta tai läheiseltä tai hoito- tai kuntoutuspaikasta. Välityskeskukseen kuuluvilla, muualla kuin maa- seutualueilla toimivilla yrittäjilläkin keskimäärin vain vajaa 60 % tilauksista tuli tilauskeskuk- sen kautta. Vain joka viides, lähinnä suurissa kaupungeissa toimivat yrittäjät, joilla Kela- matkojen määrä oli hyvin vähäinen, sai kaikki Kela-matkojen tilaukset keskuksen kautta. Keskimäärin noin joka kolmas tilaus tuli suoraan matkustajalta, mikä käytännössä voi tarkoit- taa myös kuljetusten lähtemistä esimerkiksi sairaalan lähistöllä sijaitsevalta ns. taksitolpalta, jolloin matkaa ei tilata etukäteen vaan käytetään tarjolla olevaa vapaata taksia. Maaseutualueil- la toimiville yrittäjille kolme neljästä tilauksesta tuli suoraan matkustajalta tai läheiseltä. Jon- kin verran tilauksia tulee niin maaseutu- kuin muillekin takseille myös hoito- tai kuntoutus-

10 Vuonna 2004 julkaistun Maaseudun taksipalvelutyöryhmän raportin (Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisu 1/2004. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä. Star-offset Oy.) mukaan Suomen tuolloin noin 9 300 taksista noin 6 000 kuului keskitettyjen tilausvälitysjärjestelmien piiriin. Taksien tilausvälitystä harjoittavia yhtiöitä oli noin 40. Ne ovat pääsääntöisesti taksiautoilijoiden omistamia osakeyhtiömuotoisia palveluyrityksiä, jotka tilausten välityksen lisäksi hoitavat myös alueensa taksiliikenteen tukipalveluja, kuten tiedottamista, markkinointia, kuljetussuunnittelua, kuljetus- sopimuksia sekä maksuliikenteen clearingia ja laskutusta.

paikan tilaamana, kuitenkin selvästi vähemmän kuin mitä matkustajan tai tämän läheisen suoraan tilaamana.

Samalla kertaa voidaan tilata useita matkoja. Maaseutumaisilla alueilla 81 % ja muunlaisilla alueilla asuvista 54 % ilmoitti saavansa ainakin joskus tilauksen samalla kerralla useammasta kuin yhdestä tai yhteen käyntikertaan liittyvien matkojen tilauksista. Välityskeskukseen kuuluvat saivat kummallakin alueella muita harvemmin tilauksia useammasta matkasta kerralla.

Invataksiliikennettä ajavilla keskimäärin lähes puolet matkoista oli samojen henkilöiden toistuvia matkoja. Muutamalla vastaajalla jopa kaikki heidän ajamansa Kelan korvaamat matkat olivat toistuvia, samojen henkilöiden tekemiä matkoja.

Ajan kuukausittain 8 lasta psykoterapioihin, kuljetukset jatkuvat yleensä useita vuosia.

Invataksiyrittäjät saivat tilauksensa pääsääntöisesti suoraan matkustajalta tai tämän läheiseltä ja he saivat muita hieman muita useammin myös tilauksen useammista matkoista kerralla. Taustalla lienee se, että usein invataksikuljetusta tarvitsevat vaikeavammaiset, joista monella on säännöllisesti toistuvaa kuntoutusta, ja kun kuntoutusajat on varattu, samalla voidaan tilata kuljetus näille matkoille. Invataksimatkan kohteena olikin muita useammin kuntoutuspaikka.

6.2 Oikeus taksin käyttöön ja matkakohde

Taksimatkan kustannusten korvaaminen vaatii perustellun, terveydellisestä tai julkisen liikenteen puutteesta johtuvan syyn taksin käytölle.

Menomatalla esim. sairaalaan ei potilaalla välttämättä ole vielä hoitopaikan todistusta taksinkäytön tarpeesta. Tämä voi aiheuttaa hankaluuksia valtakirjamenettelyn soveltamisessa, mikäli sama taksi ei jää odottamaan potilasta paluumatkalle ja mikäli taksimatka ei ole perusteltu julkisten liikenneyhteyksien puutteen takia.

Kyselyllä haluttiin selvittää, kuinka usein asiakkaalla taksiryttäjien kokemusten mukaan on jo ennen matkaa esimerkiksi terveyskeskuksesta sairaalamatkalle saatu todistus. Todistuksen saaminen etukäteen näytti olevan jopa yllättävän tyypillistä: maaseututakseista 5 %:lla ja muista takseista 11 %:lla todistus oli kuvatussa tilanteessa aina, ja 51 %:lla maaseututakseista ja 38 %:lla muista takseista useimmiten jo etukäteen.

Suuri ongelma on asiakasta viettäessä hoitopaikkaan. Matka on todennäköisesti KELA-korvattava mutta sitä ei voi laskuttaa koska todistus puuttuu. Asiakkaan palatessa todistus ja viennin suorittanut taksi eivät kohta.

Maaseututaksi jää usein odottamaan matkustajaa paluukyydille ja saa todistuksen vasta tällöin. Invatakseilla todistus oli muita takseja harvemmin etukäteen. Myös he kuljettavat saman potilaan usein myös paluumatkalla, ja usein potilaan terveydentilan puolesta taksi on ainoa mahdollinen liikkumismuoto, joten todistuksen saaminen on käytännössä varmaa.

Taksimatkan kustannusten korvaaminen voi olla perusteltua myös ilman terveydenhuoltohenkilökunnan kirjoittamaa todistusta, mikäli julkisia liikenneyhteyksiä ei ole sopivaan aikaan. Valtakirjamenettelyn soveltamista tällaisessa tilanteessa pyrittiin selvittämään kysymällä, käyttääkö vastaaja valtakirjamenettelyä myös silloin, kun asiakas on tilannut taksin sairaalamatkalle, koska sopivaan aikaan ei ole bussiyhteyttä, ja hänellä ei ole todistusta taksin käytön tarpeellisuudesta. Mikäli syy taksin käyttöön johtuisi ainoastaan julkisen liikenteen puutteesta, ei todistusta myöskään olisi tulossa, vaan taksimatkan kustannuksista korvauksia haettaessa perusteltaisiin matkustusajankohdan käytettävissä olleet julkiset kulkuyhteydet. Reilu puolet maaseututakseista ja vajaa puolet muista ilmoitti käyttävänsä valtakirjamenettelyä, mikäli kyseessä on meno-paluumatka ja he olettivat, että asiakas saa todistuksen paluumatkalleen, eli toisin sanoen, että asiakkaalla on myös terveydellinen syy taksin käytölle eikä kyseessä olisi-kaan pelkkä julkisten kulkuyhteyksien puute. Joka neljäs maaseututaksi ja 14 % muista ilmoitti käyttävänsä valtakirjamenettelyä ja selvittävänsä hakemuksessa paikalliset julkisen liikenteen yhteydet. 20 % maaseututakseista ja 40 % muista ei tällaisissa tilanteissa käyttäisi valtakirjamenettelyä. Alueiden välistä eroa voi selittää esimerkiksi se, että kaupunkialueella toimiva taksi ei yleensä jää odottamaan viemänsä henkilön paluukuljetusta, vaan siirtyy välittömästi ajamaan muita kuljetuksia. Toisaalta kaupunkialueilla julkiset liikenneyhteydet ovat useimmiten hyvät, jolloin taksikuljetusta tarvitaan harvoin vain puutteellisten liikenneyhteyksien takia. Kaupunkialueella taksimatkan hinta on lyhyemmän pituuden takia yleensä myös olennaisesti pienempi kuin maaseudulla, ja potilaan on helpompi maksaa kokonaan matkan päättyessä kuin mahdollisesti useiden kymmenien tai jopa satojen eurojen hintainen taksimatka maaseudulta sairaalakaupunkiin. Etenkin suuremmissa kaupungeissa valtakirjamatkojen merkitys toiminnalle ja toisaalta omavastuun jälkeen saatavan korvauksen määrä voi myös olla niin pieni, että kaupunkitaksit eivät välttämättä halua ottaa itselleen korvauksiin liittyvää ylimääräistä paperityötä.

Joillakin alueilla vastauksiin taksin käyttöön oikeuttavan todistuksen olemassaolosta voi vaikuttaa myös alueella oleva matkojenyhdistelytoiminta, sillä tällöin taksin tarve voi olla

arvioitu jo tilauspuhelun yhteydessä eikä siitä tarvita lainkaan terveydenhuollon myöntämää todistusta:

Toiminta-alueellani toimii matkapalvelukeskus, joka välittää keskussairaalan Kelan korvaamat kuljetukset... todistuksen saa LKS:sta [Lapin keskussairaala] jos matkapalvelukeskus on tilannut kyydin.

Kyselyn toteuttamisen jälkeen Kela on muuttanut käytäntöjään niin, että terveydenhuollon ammattihenkilö voi myöntää terveydellisistä syistä myönnettävän taksinkäyttöoikeuden myös toistaiseksi voimassa olevana, kun se aiemmin on myönnetty vain yhtä käyntiä tai ajallisesti määritellyä ajanjaksoa, esimerkiksi käyntisarjaa, kohti. Vastaavatyypistä pitempiaikaista lupaa esitettiin myös lomakkeessa:

Asiakkaalle joiden ikä tai vakava sairaus vaatii kuljetuksen voisi lähettää kortin, joka oikeuttaisi käyttämään taksia kuntoutus- ja sairauskuljetuksissa. Yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa? Ehkä samoille joille myönnetään sosiaalihuollon ja vammaisten kuljetuspalvelu.

Kyselylomakkeessa tiedusteltiin, minne tai mistä vastaajien ajamat Kela-matkat yleensä suuntautuvat – sairaalaan, terveyskeskukseen, kuntoutuspaikkaan vai muualle. Niin maaseututakseilla kuin muillakin yli puolet Kelan korvaamista matkoista oli sairaalamatkoja. Maaseudulla neljännes matkoista oli terveyskeskusmatkoja, muilla alueilla noin kuudennes. Kuntoutuspaikkaan suuntautuvien matkojen osuus oli kaupunkitakseilla hieman maaseututakseja isompi.

Matkakorvaus myönnetään yleensä matkasta lähimpään tutkimus- tai hoitopaikkaan, jossa asiakas saa tarpeellisen tutkimuksen tai hoidon. Kelan järjestämään kuntoutukseen liittyvät matkat korvataan siihen kuntoutuspaikkaan, johon kuntoutus on myönnetty. Jos kunta tai kuntayhtymä on järjestänyt erikoissairaanhoidon sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain 4 §:n¹¹ mukaan, korvataan matkakustannukset kuitenkin sinne, missä hoito on annettu, vaikka tämä ei olisikaan lähin hoitopaikka. Muutoin matkakus-

11 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta 3.8.1992/733

4 § (30.12.2003/1309) Toiminnan järjestäminen

Kunta voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät:

- 1) hoitamalla toiminnan itse;
- 2) sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa;
- 3) olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä;
- 4) hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palvelujen tuottajalta; taikka
- 5) antamalla palvelunkäyttäjälle palvelusetelin, jolla kunta sitoutuu maksamaan palvelun käyttäjän kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelujen tuottajalta hankkimat palvelut kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti.

tannukset korvataan sen mukaan, kuinka paljon matka olisi maksanut lähimpään tutkimus- ja hoitopaikkaan. Käytännössä lähimmän hoitopaikan periaate tarkoittaa siis lähinnä vain sairausvakuutuksen korvaamien yksityisten terveyspalvelujen käyttöön liittyviä matkoja.

Käytännössä lähimmän hoitopaikan käsite oli tuottanut jonkin verran hankaluuksia valtakirjamenettelyn soveltamisessa matkoissa, joissa matkakohde on ollut yksityinen hoitopaikka. Kaikki asian esille ottaneet olivat suurissa kaupungeissa toimivia yrittäjiä. Taksiautoilijan on matkaa tehdessään käytännössä mahdotonta tietää, kuka potilaan hoidon maksaa ja minkä periaatteen mukaan matkakustannukset korvataan. Vaikka matkustajalla on lääkärin kirjoittama todistus taksin käytön tarpeellisuudesta, taksimatkan kustannuksia ei välttämättä korvatakaan täysimääräisinä, jos kyseessä oli sairausvakuutuksen korvaama hoito eikä hoitopaikka ollut matkustajalle lähin mahdollinen. Todistuksella otetaan kantaa vain tarvittavaan kulku-
neuvon, ei muihin korvausperusteisiin.

On kiusallista udella asiakkaalta, olisiko hoitoa saanut lähempää hänen kotiaan. Tästä on kuljettajan otettava selvää Kela-maksuosuuden varmistamiseksi.

Mm. yksityissairaaloiden lääkärin todistusta matkakorvauksesta ei uskalla ottaa vastaan vaan pyydän asiakasta maksamaan koko hinnan ja hakemaan Kelalta itse, koska on tapauksia joissa autoilijalta on vähennetty osa korvauksesta ja ilmoitettu, että lähempää olisi löytynyt hoito, näitä on kuljettajan mahdoton tietää.

Jos annetaan lupa taksilla ajoon niin korvauksia pienennetty, koska hoitoa on saatu lähempää, tämä ei ole meidän vika vai onko?

Autoilijalla ei ole tietoa, kuuluuko asiakas työpaikan sairaskassaan, tai kun asiakas tulee yksityiseltä lääkäriasemalta, onko hän oikeutettu matkakorvaukseen Kelalta, koska hänellä on kuitenkin lääkäriltä saatu korvauskaavake.

Terveyspalveluissa erotetaan tavallisesti hoidon järjestäjä, tuottaja ja rahoittaja. Esimerkiksi kunta voi olla järjestänyt sairaanhoidon palveluja hankkimalla niitä esimerkiksi yksityiseltä palveluntuottajalta. Tällöin hoito kuuluu edelleen julkiseen terveydenhuoltoon, vaikka palvelu onkin tuotettu yksityissektorilla. Matkakorvausten näkökulmasta yksityisessä hoitopaikassa tapahtuneessa hoidossa keskeistä on se, onko potilas hakeutunut hoitopaikkaan itse tai yksityislääkärin lähettämänä vai onko julkisen terveydenhuollon toimipaikka, kuten sairaala, lähettänyt hänet sinne, koska se on hankkinut osan järjestämisvastuunsa piiriin kuuluvista palveluista ostamalla ne yksityissektorilta tai antanut potilaalle palvelusetelin. Jälkimmäisissä

tapauksissa kyse on edelleen julkisesta terveydenhuollosta, ja tällöin matkakustannukset korvataan siihen hoitopaikkaan, missä hoito on annettu, vaikka tämä hoitopaikka ei olisikaan lähin mahdollinen. Kun potilas sen sijaan on itse tai yksityislääkärin lähettämänä hakeutunut yksityisen terveydenhuollon hoitopaikkaan tai yksityislääkärin, -hammaslääkärin tai muun terveydenhuollon ammattihenkilön luo, matkakustannukset korvataan vain, jos suoritettu tutkimus tai annettu hoito on sairausvakuutuslain mukaan korvattavaa, ja vain niiden kustannusten mukaan, mitkä olisivat aiheutuneet matkasta lähimpään vastaavaan tutkimus- tai hoitopaikkaan. Lähin hoitopaikka arvioidaan julkisen terveydenhuollon hoidon porrastuksen mukaan: jos yksityisen hoidon on antanut esimerkiksi yleislääkäri, hammaslääkäri tai fysioterapeutti, lähimmäksi hoitopaikaksi tulkitaan terveyskeskus; jos asiakas on käynyt erikoislääkärin- tai erikoishammaslääkärin vastaanotolla, lähimmäksi hoitopaikaksi tulkitaan keskussairaala tai yliopistollinen sairaala. Jos hoito ei kuulu sairausvakuutuksen korvauksen piiriin, myöskään käyntiin liittyneitä matkakustannuksia ei korvata sairausvakuutuksesta.

Kela on uusinnut syksyllä 2009 terveydenhuollon ammattihenkilön myöntämän todistuksen matkakorvausta varten (SV67). Uusituslomakkeessa on kohta, johon kirjataan, mikäli kyseessä on kunnan tai kuntayhtymän maksusitoumus tai niiden myöntämä palveluseteli, tai onko kyseessä on sairausvakuutuksen korvaama hoito. Sairausvakuutuksen korvaaman yksityisen hoidon osalta lomakkeeseen kirjataan myös hoidon antaja (yleislääkäri, erikoislääkäri, muu). Uudenkauden lomakkeen tietojen perusteella ei kuitenkaan suoraan selviä, oliko sairausvakuutuksen korvaamassa hoidossa kyseessä potilaalle lähin mahdollinen hoitopaikka. Tätä voidaan kuitenkin arvioida lomakkeelle merkityn hoidon antajan mukaan: jos se on yleislääkäri tai hammaslääkäri, lähimmäksi hoitopaikaksi katsotaan potilaan asuinpaikan terveyskeskus. Jos matka on tehty tätä kauemmas esimerkiksi toiseen kuntaan, ei pidemmästä matkasta aiheutuvia ylimääräisiä matkakuluja korvata. Kela on esittänyt toiveenaan, että silloin kun julkinen terveydenhuolto lähettää potilaan yksityissektorille ja potilaan oletetaan tarvitsevan matkallaan taksia, potilaalle kirjoitettaisiin jo ennen matkaa lähettävässä hoitoyksikössä todistus taksin tarpeesta matkakorvausta varten.

Usein potilas tarvitsee hoitokäynnille itselleen saattajan. Saattajan matkakuluista saa korvausta, kun hoitohenkilökunta on katsonut saattajan tarpeelliseksi tai esim. perheenjäsenen hoitoon osallistuminen on välttämätöntä. Jos saattajan tarve on ilmeinen, esimerkiksi asiakas on lapsi, ei erillistä selvitystä tarvita. Potilaan tulee kuitenkin itse järjestää itselleen saattaja. Usein myös taksiautoilija toimii saattajana ja auttaa potilasta ”ulko-ovelta ulko-ovelle” -kuljetuksen lisäksi myös esimerkiksi sairaalarakennuksen sisällä. Lähes kaikki maaseututaksit ja kaksi kolmesta muusta taksista kertoi tekevänsä usein tämän tyyppistä auttamista, esimerkiksi huolehtivansa, että matkustaja löytää sairaalassa oikealle osastolle tai poliklinikalle. Maaseutu-

taksien korkeampaa osuutta saattaa selittää se, että he jäävät usein odottamaan potilaan paluukyytiä sairaalakäynnin ajaksi, jolloin heillä on enemmän aikaa auttamiseen. Vain 10 vastaajaa ilmoitti, ettei ole auttanut asiakkaita sairaalan sisätiloissa.

Vanhat ihmiset eivät pärjää yksin sairaalassa Monta kertaa he eivät ole käyneet ollenkaan ennen sairaalassa. Avustaja olisi tarpeen. Kaikilla ei ole sukulaisia tai ystäviä, jotka olisivat mukana.

Henkilökohtainen taksipalvelu on asiakkaalle todella tärkeää. Tuttu ja turvallinen kuljettaja auttaa monissa arjen askareissa, mikä saattaa helpottaa (ikä)ihmisen kotona asumista pidempään. Usein vaihtuvat kuljettajat (esim. välitysjärjestelmän kautta) eivät useinkaan voi taata laadukasta palvelua.

Ns. invataksien osalta avustaminen kuuluu osana normaaliin toimintaan: kun asiakkaan kuljetus edellyttää autoa, jossa on asianmukainen vammais-/parivarustus, kuljetuksesta voidaan periä erityinen avustamislisä, joka sisältää asiakkaan avustamisen sisältä huoneistosta/huoneistoon.

6.3 Sairausvakuutuksen korvausten hakeminen

Valtakirjamenettelyä käytettäessä matkustaja allekirjoittaa sairausvakuutuksen korvaaman matkan lopussa korvaushakemuksen loppuosassa olevan valtuutuksen, jolla kuljetusyritys valtuutetaan saamaan matkustajalle tuleva korvaus ja tarvittaessa hakemaan korvauspäätöksen muutosta. Tämän jälkeen taksiyrittäjä hakee valtakirjasopimusmenettelyn mukaan ajettujen matkojen matkakustannuksista sairausvakuutuksen korvauksia Kelasta. Yleensä korvaus haetaan tällöin useista ja useamman henkilön matkoista samalla kertaa. Kustakin matkasta toimitetaan tällöin seuraavat tiedot:

- taksiautossa olevan maksupäätteen tulostama kuitti, jossa on kuljetuspalveluntuottajaa ja toteutunutta matkaa koskevat tiedot
- Kelan lomake Y79 (laskelma ja korvaushakemus kuljetuksesta), jossa on matkustajaa koskevat tiedot (matkustajan nimi, henkilötunnus, osoite, matkan aihe, valtuutus korvauksen hakemiseksi), ja matkaa koskevat tiedot (Kelan toimisto voi myös sopia kuljetuspalvelun tuottajan kanssa siitä, että pelkkä maksupäättejärjestelmästä tulostuva kuitti riittää selvitykseksi matkasta, jos siitä käyvät ilmi kaikki matkan korvaamisessa tarvittavat tiedot).

- mahdollinen terveydenhuollon todistus potilaan tarpeesta käyttää taksia: julkiseen terveydenhuoltoon ja Kelan kuntoutukseen liittyvillä matkoilla joko lomakkeella Y79 tai SV67, jos potilaalla on pitkäaikainen todistus, tieto tästä kirjataan lomakkeelle Y79, mutta lomaketta ei liitetä korvaushakemukseen; sairausvakuutuksen korvaamassa yksityisessä hoidossa lomake SV67.

Samalla kerralla haettavien matkojen tiedot kootaan ns. tilityslomakkeeseen (Tilitys sairaanhoitokustannuksista valtakirjamenettelyssä, SV130), jossa on kuljetuspalvelujen tuottajan tiedot (nimi, yritystunnus, osoite, puhelinnumero, tilitiedot) ja johon on koottu kaikista samalla kertaa haettavista matkoista seuraavat tiedot: matkustajan nimi, matkapäivä, matkan kustannus, sairausvakuutuslain mukainen korvaus, matkustajan omavastuuosuus ja käteismaksun tai tilisiirron antopäivä.

Eri lomakkeet sisältävät osin samoja tietoja. Jo vuonna 2001 toteutetussa taksikyselyssä vastaajat toivoivat tilitysmenettelyn yksinkertaistamista ja ihmettelivät sitä, että samoja tietoja pitää antaa useassa eri lomakkeessa. Nyt toteutetun kyselyn 330 vapaamuotoisesta avovastauksesta joka viides käsitteli korvausmenettelyä. Sitä kommentoivat yhtä useasti maaseututaksit kuin muillakin alueilla toimivat taksiyrittäjät. Useimmiten esitettiin nykyisen lomakemäärän karstimista:

Lomakkeissa päällekkäisiä tietoja asiakkaasta ja matkoista! Yhteenvetokaavake täysin tarpeeton, koska käsittelijä joutuu käymään läpi jokaisen korvaushakemuksen erikseen! Lomakkeiden täyttäminen kynällä vie aikaa älyttömästi, jos hakemuksia sattuu olemaan paljon! Nykytiedonkulun aikana Kela on jäljessä kehityksestä parikymmentä vuotta.

Kyllä pelkkä tulostimen allekirjoitettu kuitti saisi riittää tilityksen yhteenvedon kanssa.

On jo liikaa paperien tekoa yhdestä kyydistä! Taksamittarin kuittiin allekirjoitus on jo liikaa, koska suurin osa minun asiakkaista ei voi itse tehdä sitä, vaan joku puolesta.

Med den nya Taxamätaren är kvitto så fullständiga att Y79 blir onödig. Det skulle även underlätta arbetet om man skulle ta bort Y79r. Reseintyg och taxamätarkvitto är tillräcklig och säkra- re än Y79r som vem som helst kan skriva.

Y79-lomakkeella täytyy kirjata tietoja, jotka löytyvät matkatodistuksista tai taksikuitista => kahdenkertaista työtä. Miksi Y79-lomakkeella kysytään matkan alkamis- ja päättymisaikoja?

Useassa lomakkeessa ehdotettiin myös, että kaikkein pienimmistä kustannuksista ei käytettäisi valtakirjamenettelyä tai että Kela voisi laskuttaa omavastuuosuudet suoraan matkustajalta.

Kyllä pitäisi voida yksinkertaistaa, minimimaksu, jota haetaan, onhan naurettavaa hakea 3 €:n korvausta ja tuhlausta.

Onödigt mycket pappers ifyllas när man måste fylla i dubbla papper per resa. På en kort kör tar det längre tid att fylla i papper än körande. Tycker att kunden skulle kunna vara tvungen att betala själv resan om summan understiger tex 20n euro. Nu kör vi ofta tex köror på endast 6–7 euro per resa men ändå måst det sättas på fullmakt när deras självrisk är full. Eller höja självrisken till en 500 euro per år.

Valtakirjamenettelyssä pitäisi olla alaraja esim. 30 €, ei innosta täyttää 3 lappua aivan pienen summan vuoksi.

Kuntien vammaispalvelulain mukaisiin asioimis- ja virkistymismatkoihin sekä työ- ja opiskelumatkoihin vammaisille, joilla on erityisen suuria vaikeuksia liikkumisessa ja jotka eivät voi käyttää tavallista joukkoliikennettä, myöntämällä kuljetuspalvelumatkoilla käytetään etenkin kaupungeissa maksuvälineenä usein kunnan näille matkustajille myöntämää henkilökohtaista maksukorttia (kuljetuspalvelukortti, esim. ns. SOTE- tai Likuma-kortti). Tämä kortti luetaan taksin maksupäätteessä matkan päättyessä ja matkan tiedot siirtyvät sähköisesti maksuvälitystä hoitavaan keskukseseen. Vastaavan tyyppistä maksukorttia ehdotettiin useassa lomakkeessa myös Kelan korvaamiin matkoihin. Lähes kaikki korttia ehdottaneet toimivat kaupunkialueella.

Asiakkaalle voisi kehitellä jonkinlaisen luottokortin, joka kuitataan joko lähettävässä päässä tai vastaanottavassa hoitopaikassa ja taksissa lopuksi. Omavastuut Kela voisi laskuttaa automaattisesti, kun 17 matkaa täyttyy.

Kortilla tunnistettava matkustaja yhteydessä taksamittariin, vähemmän paperitöitä eikä epäselvyyksiä.

Olisiko mahdollista jossakin tilanteessa, että sairaala tai TK antaisivat asiakkaalle ns. kertakäyttöisen taksikortin, sitten ei tarvitsisi muuta kuin toimittaa kuitit Kelalle toteutuneista taksimatkoista.

*Kätevintä olisi jos Kelalla olisi käytössä taksikortin kaltainen esim. älykortti, jossa olisi ladattu-
na esim. 20 x fys. hoitoon riittävä matkamäärä, tai muu vastaavan kaltainen "älykortti".*

*Pitkäaikaissairailta, kuten dialyysissä kävijöiltä, voisi poistaa kokonaan omavastuuosuuden.
Kela voisi siirtyä kertakäyttömatkakortteihin joissa olisi huomioitu omavastuu tai ilman oma-
vastuuta.*

Mennään taksikorttiin, jonka lääkäri antaa potilaalle. Helppo meille ja teille.

Myös Kela on kokeillut älykortin käyttöä sairausvakuutuksen korvaamilla matkoilla. Ns. Rovaniemen älykorttihankkeessa Lapin keskussairaalaan kutsutut potilaat saivat sairaalakut-
sun mukana Kelan tiedotteen ja ohjeet älykortin käytöstä. Kertakäyttöinen älykortti toimitet-
tiin potilaalle joko postitse ennen matkaa tai se annettiin sairaalassa käynnin yhteydessä.
Rahaliikenteen hallinnoinnin hoiti Oy Matkahuolto Ab.

Vastaajilla oli mahdollisuus esittää myös kehittämistoiveita valtakirjamenettelyn parantami-
seksi. Useimmat näistä kommentteista liittyivät korvausten hakemiseen ja tämän menettelyn
uudistamiseen.

*Matkakorvaustilitykset vanhanaikaisia. Nykylaitteilla pystyttäisiin toimimaan nopeammin ja
tehokkaammin. (Tietojen lähettäminen Kelaan kuten lähetetään pankkiinkin.)*

*Kun nyt Kela vaatii taksista ns. Kelakuitin niin eikö voisi ajatella, että kuitenkin jatkeena olisi jo
valtakirja, jonka asiakas allekirjoittaisi. Nythän erilliseen valtakirjaan tulee jo kuitissa olevat
tiedot.*

*Sairaalasta asiakkaalle annettuun todistukseen "taksikuljetuksen tarpeesta" voisi painaa myös
valtakirjasarakkeen, ettei tarvitsisi täyttää erillistä valtakirjaa.*

*Onko matkakorvausohjeet ja muutokset luettavissa netissä? Tiedotteet sähköpostiin, postituslis-
ta.*

*Netistä otettavassa lomakkeessa sv130 verkkolomake (pdf) olisi hyvä, jos saisi tilityksen antajan
tiedot pysymään, ettei tarvitsisi joka kerran laittaa uusiksi?*

*[Pitäisi] Nopeasti siirtyä sähköiseen maksupalveluun terveystarkastusten, keskussairaaloiden yms.
kanssa. Sairaalat ja Kela sekä autoilijat yhtenäiseen tiedonsiirtoa maksupalvelussa. Kun tode-*

taan, että potilas tarvitsee taksikyydin, annetaan tieto Kelalle tietojärjestelmään joko korttinetelmällä joka leimataan jo sairaalassa ja annetaan asiakkaalle. Ja kyydintarvitsija tilaa itse kyydin, jolla turvataan myös palveluntuottajalle mahdollisuus parempiin toimeentuloihin. Jos nämä loppuu syrjäseudulla, sen jälkeen kustannukset tulee nousemaan paljon. Yrittäminen on vapautta, eikä toisten ohjaavien osapuolen rajoittamista. "Asiakassuhteet luodaan palvelulla".

Muihin taksimatkoihin verrattuna maksun saaminen sairausvakuutuksen korvaamista valtakirjamatkoista vie usein enemmän aikaa ja vaatii yrittäjältä enemmän työtä. Yleensä taksimatka maksetaan matkan päättyessä käteisellä, pankkikortilla tai muulla maksukortilla, kuten pankki- tai luottokortilla, ns. taksikortilla, tai kunnan myöntämällä maksukortilla. Matkoissa, joista haetaan valtakirjalla sairausvakuutuksen korvaus, matkustaja maksaa sairausvakuutuksen omavastuuosuuden, ja taksiyrittäjä jättää Kelaan hakemuksen loppuosasta matkan kustannuksia.

6.4 Sairausvakuutuksen korvausten maksaminen

Taksiyrittäjän toimittama valtakirjahakemus käsitellään Kelan toimistossa ja korvaus maksetaan yrittäjän tilille. Yrittäjän ja Kelan välisessä sopimuksessa valtakirjamenettelyn käytöstä määritellään aika, jonka kuluessa maksun pitäisi olla palveluntuottajan tilillä. Kun valtakirjasopimukseen perustuva matkakorvaus on maksettu, Kela lähettää palvelujen tuottajalle tilityskoosteen tämän tilille maksetusta korvauksesta. Jos korvausta ei voida myöntää hakemuksen mukaisesti, palvelujen tuottajalta tai asiakkaalta pyydetään lisäselvitys. Jos hakemus hylätään kokonaan tai osittain, Kela lähettää päätöksen tiedoksi myös kuljetuspalvelujen tuottajalle.

Reilulle kolmannekselle maaseututakseista ja hieman alle puolelle muista kyselyyn vastanneista haetut matkakorvaukset oli aina maksettu haetun suuruisena. Suurin osa oli kuitenkin useimmiten saanut korvaukset haetun suuruisina. Jos korvaussummaa oli muutettu, se johtui useimmiten muutoksesta odotusajan kustannusten korvaamisesta (192 vastausta). Tätä oli esiintynyt maaseututakseilla useammin kuin muilla takseilla. Odotusaika tuli esille myös kysymyksessä, jossa tiedusteltiin, ovatko taksiyrittäjät saaneet matkakorvauksista ristiriitaista tietoa Kelan eri toimistoista. Muutamassa vastauksessa mainittiin, että odotusajan kustannusten korvaamisesta oli eri Kelan toimistoissa annettu erilaisia ohjeita. Seuraavaksi yleisimmät syyt olivat, että matkustaja ei ollutkaan ollut oikeutettu matkakorvaukseen (88 vastausta) ja että hakulomake oli täytetty puutteellisesti. Nämä syyt puolestaan olivat yleisempiä kaupunkitakseilla kuin maaseudulla. Muita syitä olivat mm. matkustajan kuuluminen työpaikkakas-

saan. Ajokilometreihin perustuvan maksun tai umpeutuneen hakuajan takia ei korvaussummaa ollut muutettu keltään.

Suomessa taksimatkan kuluttajilta perittävistä enimmäishinnoista säädetään vuosittain valtioneuvoston asetuksella¹². Jos taksikuljetuksia ei ole kilpailutettu, yleensä taksimatkan hinta määräytyy taksassa määritellyn hinnan mukaisena. Kaikkia kustannuksia, jotka taksitaksan mukaan on mahdollista laskuttaa, ei kuitenkaan hyväksytä sairausvakuutuksen korvauksen perusteeksi. Näitä rajoituksia on etenkin odotusajan korvaamisessa, mikä selittää odotusajan suurta osuutta kysyttäessä, miksi korvauksia on vähennetty haetusta.

Kelan ohjeiden mukaan odotusaikaa korvataan ilman erillistä selvitystä seuraavissa tapauksissa, muista tai mainittuja aikoja pidemmistä toteutuneista odotusajoista tulee antaa selvitys.

- 1) Yhdensuuntaisella matkalla enintään 15 minuuttia silloin, kun taksi odottaa asiakasta nouto-osoitteessa. Odotusaikaa korvataan samalla tavalla silloin, kun asiakasta haetaan kotoa hoitopaikkaan tai hoitopaikasta kotiin. Kuljetuksen päättyessä ei odotusaikaa korvata, eli kotoa sairaalaan tultaessa ei saattamiseen mennyttä odotusaikaa sairaalassa korvata, eikä paluumatkalla saattamista kotona. Odotusaikaa voidaan kuitenkin korvata enemmän kuin 15 minuuttia, jos odotusaika johtuu asiakkaan terveydentilasta, esimerkiksi tilanteesta, jossa asiakas haetaan osastolta hänen terveydentilasta johtuvista syistä tai asiakkaan kotiutus on viivästynyt hoitotoimenpiteiden vuoksi. Tämä on perusteltava korvauksia haettaessa.
- 2) Pitkien matkojen yhteydessä, esimerkiksi silloin kun kysymys on matkasta, joka kestää yli kaksi tuntia yhteen suuntaan ja autoilija joutuu pysähtymään matkalla asiakkaan terveydentilasta johtuvasta syystä, voidaan odotusaikaa korvata kesken matkan enemmän kuin 15 minuuttia, edellyttäen että autoilija antaa selvityksen odotuksen syystä.
- 3) Edestakaisella matkalla, kun taksi vie asiakkaan hoitolaitokseen ja jää odottamaan asiakasta tutkimuksen tai hoidon ajaksi, korvataan odotusaikaa enintään siihen määrään saakka kuin toisen, lähimmän taksin käyttäminen paluumatkalla olisi tullut maksamaan eli käytännössä siihen saakka, kun odotusajan kustannusten korvaaminen tulee halvemmaksi

¹² Valtioneuvoston asetus taksiliikenteen kuluttajahinnoista 18.6.2009/444. Matkan hinta koostuu perusmaksusta, ajomatkamaksusta ja mahdollisen odotusajan maksusta. Näiden lisäksi voidaan periä lisämaksuja mm. avustamisesta. Odotusajalta voidaan periä ajomatkamaksun sijasta odotusaikakorvaus, jos ajo liikenteen ruuhkautumisen tai muun syyn takia on niin hidasta, että odotusmaksu tulee ajomatkamaksua korkeammaksi, tai odotusmaksu silloin kun asiakasta odotetaan hänen poistuttuaan ajoneuvosta kuljetuksen aikana.

kuin kahden erillisen matkan korvaaminen. Odotuksesta syntyneiden kustannusten lisäksi ei tällöin korvata muita kustannuksia paluumatkan osalta.

- 4) Jos asiakas lääkärissä käynnin yhteydessä käy apteekissa, voidaan matkasta aiheutuneet lisäkilometrit korvata lähimpään apteekkiin. Lisäksi voidaan taksilla tehdystä matkasta korvata odotusaikaa enintään 15 minuuttiin asti.

Odotusajalta kertyneiden kustannusten korvaamista oli kommentoitu useassa vastauksessa. Näyttää siltä, että moni taksiyrittäjä on tulkinnut etuusohjeissa mainitun 15 minuutin rajan pisimmäksi mahdolliseksi korvattavaksi odotusajaksi. Tämä ei kuitenkaan pidä täysin paikkaansa: Kelan etuusohjeissa on mainittu 15 minuutin odotusaika, mutta tämä on vain raja sille, tarvitseeko odotusajan syystä antaa selvitys, eikä ehdoton raja pisimmälle mahdolliselle korvattavalle odotusajalle. Pitempikin odotusaika voidaan korvata, mikäli odotuksen syy johtuu esimerkiksi potilaan terveydentilasta ja tämä on perusteltu lomakkeessa. Odotusajan korvaamisen perusteet näyttäisivät vaativan lisää tiedotusta taksiyrittäjille.

15 minuutin odotusaikaraja on liian tiukka. Kun ... osastoilta eri puolilta taloa hakee 3 asiakasta, aika ei yksinkertaisesti riitä! Ja toisinaan potilas ei ole vielä lähtövalmis, vaikka taksi on tilattu. Olen joutunut jopa vaihtamaan potilaalle sairaalavaatteet tämän omiin!! On väärin, että ylitysaika, kaikki yli 15 min, menee autoilijan piikkiin!

Odotusajoista sen verran, että meidän emme voi mitään jos esim. apteekissa on jono tai jotain lääkettä ei ole, jolloin odotus venyy. Vanhusten saattaminen sairaalan osastoille on myös "ilmaista hyväntekeväisyyttä", kun ei ihmisiä voi heittää ovelle. Vanhukset ovat pelokkaita ja huonokuntoisia!! Näistä asioista pitäisi keskustella. Myös erilaisista käytännöistä eri toimistojen välillä. Toiset ovat hiuksenhalkoja!!

Odotusaika usein riittämätön huonokuntoisen potilaan avustamisessa (osastolta haku, potilas vielä sängyssä -> kotona sisälle ym.)

Kela laskee kohteesta A kohteeseen B matkahinnan kilometrien mukaan, esim. isoissa kaupungeissa liikennevaloista johtuvat pysähdykset vievät helposti 5–10 min. Kelan laskutavan mukaan mittari täytyisi aina laittaa kassalle kun pysähtyy. Sama koskee kaupungissa hidasta ajoa alle 28 km tuntivauhtia, jolloin mittari mittaa odotustaksaa. Jos asiat jatkuvat näin, Kelan täytyy ohjata taksiliikenne sairaaloihin reiteille, joissa ei tarvitse pysähtyä lainkaan.

Pientä joustavuutta! Kerran hain tilitykset takasin ja täytin uudelleen, kun em. henkilö vähensi odotusajasta n. 1 euron. Taas uusi odotus -> korvausten saanti taisi olla luokkaa 6 viikkoa. Korvausten maksaminen todella hidasta välillä, kerran odotin 8 viikkoa!

Esim. kuntoutusajoissa, kun potilasta haetaan jostain kauempaa ja odotusaika menee yli 15 min, niin joutuu selvittämään tarkasti, mistä johtuu ja tämä aiheuttaa sen, jotta joudutaan antamaan teille selvitys esim. asiakkaan hyvin arkaluontoisista asioista (hyvänä esimerkkinä suuremman virtsakatetrin vaihdos).

Odotusaikakorvaus on ongelma, asiakkaan tarvitseman palvelun takia 15 min ei riitä invataksikuljetuksissa etenkin auton tuolilla tehtävissä osastolta noutaessa!

Nyt, kun KELA on vaatinut (kesästä -08) taksikuittiin asiakkaan allekirjoituksen, niin esim. sairaalaan tai terveyskeskukseen viennin yhteydessä jää useasti viennin yhteydessä tuleva odotus pois korvauksesta, koska asiakkaan kuittaus pitää saada jo autosta lähtiessä, ja näin ollen mm. pyörätuolipotilaan saatto esim. osastolla odotuksen osalta jää autoilijalta usein saamatta.

Paari- ja invakyytejä ei voida verrata odotusajan puitteissa kävelevien asiakkaiden odotusaikoihin (15 min). Paari- ja invakyydit ovat hitaimpia toteuttaa ja parkkipaikkojen saaminen on hankalaa purkamista ajatellen.

Taxissa useinkin menee paljon aikaa odotellessa esim. sairaalan henkilökunnalta heidän lomakettaan, ja jos odotusaika ylittää Kelan katsoman ajan ylittyneen, maksaa autoilija omasta kassastaan asiakkaansa maksut. Tässä olisi korjattavaa.

Odotusaikaa ei korvata matkan päätepisteessä, paitsi jos kyse on meno-paluukuljetuksesta ja odotusajan korvaaminen tulee halvemmaksi kuin erillinen paluumatka. Ongelmia voivat aiheuttaa tilanteet, joissa esimerkiksi sairaalaan viety potilas joutuukin odottamattomasti jäämään esimerkiksi poliklinikkakäynniltä suoraan vuodeosastohoitoon, ja yrittäjä on jäänyt odottamaan paluukuljetusta. Kun paluumatkaa peruuntuu, odotusajan kustannuksia ei korvata. Tämä mainittiin useassa lomakkeessa.

Suurin ongelmia aiheuttava asia: Asiakas viedään poliklinikkakäynnille ja hän joutuukin jäämään sairaalaan. Mittari raksuttaa odotustaksaa. Kela korvaa viennistä 15 min. Loppu jää yrittäjän tappioksi, jollei asiakkaalla ole mahdollisuutta maksaa.

Asiakkaitten käyttöjä sairaalassa 60 km, matka piti olla käyttö, mutta lääkäri määräsi sisälle, odotuksista ei ole maksettu.

Meillä on pitkät matkat täällä ja yleensä asiakas odotetaan ja viedään sitten kotiin. On kohtuutonta, jos asiakas joutuukin jäämään osastolle, niin Kela ei maksa kuin 15 min. odotuksen! Joskus odotusaika voi olla monta tuntia. Kuski ei saa siltä ajolta palkkaa ja monesti menee muita kyytejä sivu suun!

Kyselylomakkeessa ei tällä kertaa kysytty, onko korvaukset maksettu sovitussa ajassa, mutta korvausten maksamisen hitaus mainittiin useassa lomakkeessa. Usein se otettiin esille myös kohdassa, jossa tiedusteltiin, onko korvausten maksamista siirretty esimerkiksi toiseen toimistoon. Tällöin muutoksen koettiin usein johtaneen aiempaa pitempiin viiveisiin korvausten maksamisessa.

Jos Kela ei kerkiä maksamaan takseille 2 viikon aikana rahoja niin Kela joutuisi maksamaan 18,5 % viivästyskoron. Tällä hetkellä menee aina yli kuukauden kun rahat on tullut. Tällaista ei missään yrityksessä hyväksytä. [Esim. Jos bensalasku on päivän myöhässä heti menee korko]
MIKSI KELA EI MAKSA

Valtakirjamenettelyn korvaukset voisivat tulla nopeammin. 2 kuukautta on liian kauan aikaa.

Behandlingen av reseersättningarna kunde göras snabbare, inte alltid men ibland får man vänta rätt så länge på pengarna. Oftast sommartid!

Valtakirjamenettelyssä lähetetään palvelujen tuottajalle tilityskooste maksetusta korvauksesta ja asiakkaalle kirjallinen päätös tämän matkoista maksetuista korvauksista. Muutamassa lomakkeessa kommentoitiin päätösten lähettämistä ja kritisoitiin sitä, että lyhyen ajan sisällä lähetettävää postia ei voida kerätä samaan kirjeeseen:

Sluta att skicka besluten åt kunden. Dom ringer alltid och frågar om dom är skyldiga något. Där skulle ni slippa mycket jobb och bli snabbare med behandlingen. Onödigt byrokrati.

Korvauspäätöksen lähettäminen autoilijalle on turhaa, jos kaikki on mennyt oikein.

Jos Kela ei maksa hakemuksen mukaan, niin selkeämmin esille mitä ja mistä vähennetty.

Postia kulkee turhan paljon. Muuten toimii hienosti. Samalle asiakkaalle tulevat eri kuorissa eri autoilijoiden saamat tilitykset. Turhia kuluja.

Yksi kehitysidea matkojen ilmoitteluun. Oma tyttö joutui käymään parin päivän sisällä useasti TK:ssa ja sairaalassa, sekä taksilla että ambulanssilla. Kyllä tuli monta kirjettä joissa oli ilmoitus korvatuista matkoista. Miksi ei tulisi kerran kuussa vaikkapa "kelan tiliote", jossa näkyisi korvaukset eri instansseille. Ainakin postimaksuja säästyisi ja kirjekuoria & paperia, tänä kulutuksen vähentämisen aikana.

6.5 Yhteistyö Kelan kanssa

Taksiyrittäjät joutuvat korvauksia hakiessaan ja mahdollisten lisäselvityspyyntöjen yhteydessä olemaan yhteydessä Kelan toimistojen kanssa. Lomakkeella kysyttiin tyytyväisyyttä erilaisiin valtakirjamenettelyyn liittyviin tekijöihin – menettelyyn yleensä, matkakorvausohjeeseen, lomakkeisiin, päätösten ymmärrettävyyteen ja yhteistyöhön Kelan toimiston kanssa. Eniten tyytyväisiä oltiin sekä maaseudulla että muualla juuri yhteistyöhön Kelan toimiston kanssa. Useita Kelan toimistojen toimihenkilöitä kiitettiin hyvästä yhteistyöstä jopa nimeltä mainiten. Kelan palvelu sai osakseen myös kritiikkiä.

Jos käytäntö muuttuu jossakin asiassa, Kelan puolelta tiedottaminen puuttuu lähes kokonaan.

Korvauskäytäntö yhdenmukaiseksi tai/ja käsittely omalle paikkakunnalle, kokeilusta parempi tiedotus, yhteistyö/neuvottelu esim. taksien kanssa ennen suuria muutoksia korvauskäytännöissä.

Samarbetet med FPA har fungerat mycket bra. Vänligt, sakkunnigt och betjäning villigt bemötande.

Asiat sujuneet ihan mukavasti. Kunhan itse huolehtii, että tilitykset ovat asialliset. Eli kaikki tarvittavat tiedot, leimat ym. löytyy.

Asiakaspalvelu on muuttunut Kelalla asiakasystävällisemmäksi ja tiedot saa nykyisin helposti.

Toivoisimme että yksi ja sama virkailija käsittelisi samojen taksiyrittäjien tilityslomakkeet, jolloin yhteistyö ja ymmärrys olisi vielä parempi! Toivomme myös että virkailijat tutustuisivat

taksiyrittäjien työnkuvaan ja kelakuljetuksiin, jolloin heidän olisi helpompi ymmärtää kuljetusten luonteen.

Jos tulee lisäselvityspyyntö, voisi ohessa olla kyseisestä päätöksestä vastuussa olevan henkilön suora numero. Yleisellä numerolla hankala päästä asioimaan. Ei ole jonotussysteemiä, vaan joutuu soittamaan uuden kerran.

Tack för gott samarbete under de gångna årena.

Miksi autoilija on vastuussa, kun matkakorvaustodistuksia kirjoitetaan eikä Kela korvaakaan? Aina ei ole virka-aika, että voisi puhelimitse kysyä. Tilitystahti tulisi olla nopeampi. Liian kauan joutuu odottamaan omia rahojaan. Kuinka toimia asiakkaan kanssa, joka muka menee dialyysiin eikä menekään vaan muualle? Asiakas ei suostu maksamaan käteisellä eikä Kela korvaa, kun ei ollut siellä missä piti. Jätänkö kävelemään?

Joskus tuntuu pikkuasiat olevan vaikea ymmärtää ja turvaudutaan ohjesääntöihin, vaikka olisi halvempaa tehdä asia toisella tavalla. Eri autoilijoita palvellaan eri tavalla. Esim. meidän pitää periä ov:t niin pitkään kuin kortti saapuu vakkariasiakkailta ja jotkut autoilijat sanoo et hein ei tarvii.

Joskus tarvitsisi neuvoja klo16 jälkeen, ei ole paikalla ketään, ja myös viikonloppuisin, ei voi kysellä Kelalta mitään kun ei ole ketään töissä -. Ehdottaisin, että saisi soittaa myös virka-ajan ulkopuolelta.

Täytyisi enempi tiedottaa autoilijoille omavastuuosuuksien perinnästä esim. kuntoutukseen meno/paluu (täytyykö periä, yleensä ei) - sotainvalidit - sotaveteraanit - lotat - onko kysymys valtion varoin kuntoutuksesta (tällöin ei omav.) - yleensä näistä ei tiedä lähettävä yksikkö ja joskus Kelakaan.

Kuunneltaisiin taksiautoilijaa, hän on ammatti-ihminen eikä roisto, vaan tekee työtään oikein, usein vaikeissa keliolosuhteissa ja yrittää taiteilla maaseudun vanhojen sairaiden parissa. Vie potilaat perille osastoille sairaalaan, ilmoittaa heidät polille, ei saa senttiäkään viedessään potilasta odotusmaksua, vaan ei voi jättää potilasta kuin postipakettia, potilas on sairas, ei osaa toimia, ei ilmoittautua, vaan ahdistuu ja hätääntyy. Ehdottomasti pitäisi korjata se, että maaseudun taksit potilaita keskussairaalaan viettäessä saisi edes 1/2 h odotusmaksun. Näin asiakaspalvelu olisi normaalisti toimivaa. Paljon on hyvääkin yhteistyössä, aina on joukossa työnsä osaavia, oikeita "immeisiä", vaan sanotaanhan, että yksikin huono pottu pilaa koko keitoksen!!

Lähes kaksi kolmesta niin maaseudulla kuin muuallakin oli ainakin joskus joutunut selvittämään jälkikäteen hakemiaan matkakorvauksia tai saamiaan päätöksiä Kelan toimiston kanssa. Joka kymmenes maaseututaksi oli mielestään saanut jatkuvasti tai melko usein ristiriitaista tietoa matkakorvauksista Kelan eri toimistoista. Muilla takseilla osuus oli hieman vähäisempi. Etuutena matkakorvaus on suhteellisen yksinkertainen, mutta esimerkiksi terveystalvelujen ja kuntoutuksen kentällä esiintyy ajoittain poikkeustilanteita, jotka vaikuttavat myös matkakorvauksiin. Alla on kerätty joitain vastauksissa esitettyjä esimerkkejä asioista, joihin liittyen ristiriitaista tietoa on koettu saadun:

- maksupäätteen kuittiin allekirjoitus asiakkaalta
- asiakkaan omavastuuosuus
- invataksitaksan käyttö
- lähin hoitolaitos
- odotusajan kustannusten korvaaminen
- korvataanko meno-paluukyydeissä kaksi matkaa vai yksi matka ja odotusaika
- kuntoutuskyydit
- erilaista tietoa infotilaisuudessa ja korvaukset maksavasta toimistosta
- oikeus matkakorvaukseen
- odotusaika paritaksilla
- täysin samanlainen matka: toinen toimisto maksaa korvauksen, toinen ei
- yksityisellä vastaanotolla käynyt potilas, joka ei hae korvauksia käynnistä, tai käynnin maksaja onkin joku muu taho kuten työvoimatoimisto
- kun maksupäätetuitti vaadittiin, mihin tulee asiakkaan allekirjoitus
- apteekissa käynti ja odotusajat
- sotaveteraanien kuntoutusmatkat
- taksaluokka pyörätuoli-paritaksissa: koska saa laittaa mittarin päälle
- kimppekyyti
- taksinkäyttö julkisten yhteyksien puutteen takia
- pyörätuolin korjausmatkat
- saattajan matkan korvaaminen
- leiman ottaminen todistukseen
- intervallihoitoon liittyvät matkat.

Joidenkin etuuksien osalta Kela on viime vuosina keskittänyt ratkaisutoimintaa tiettyihin toimistoihin, ja joskus päätöksentekoa on siirretty jopa toiselle puolen Suomea. Matkakorvaukset edellyttävät usein paikallistuntemusta, ja yleensä ne maksetaan matkustajan kotipaikkaa lähellä olevassa toimistossa. Esimerkiksi Kelan vakuutuspiirin sisällä ratkaisutoimin-

taa on kuitenkin saatettu keskittää tiettyyn toimistoon, ja korvaukset maksava toimisto on saattanut mm. tästä syystä muuttua. Kyselyllä haluttiin selvittää, onko matkakorvausten maksatusta siirretty toiseen toimistoon ja onko tämä taksiyrittäjien kokemusten mukaan vaikuttanut korvauksiin, käsittelyaikoihin tai lisäselvitysten pyytämiseen.

Vajaa puolet niin maaseudulla kuin muuallakin toimivista ilmoitti, että maksatusta olisi siirretty. Matkakorvausten käsittelyn siirtämistä toisen paikkakunnan Kelan toimistoon kritisoi- tiin etenkin siksi, että korvauskäsittely tuntui kestävän aiempaa kauemmin. Kun korvauskäsittely on siirtynyt toiseen toimistoon, käytännöt tuntuvat muuttuneilta tai vieraassa toimistossa ei tiedetä paikkakunnalla käytössä olevista julkisista liikenneyhteyksistä tai lähimmistä hoito- paikoista, mistä seuraa lisäselvityspyyntöjä. Joidenkin mielestä siirrolla ei ole ollut vaikutusta, tai korvaukset saa muutoksen jälkeen jopa aiempaa nopeammin. Usein kritisoitiin myös sitä, että enää ei saa puhelimella kiinni tuttua korvauskäsittelijää.

Mielestäni näissä asioissa Kelan väki pitäisi kouluttaa päteväksi, koska samassa toimistossa annetaan erilaisia korvauspäätöksiä. Usein pitää tehdä valitus ja aina on oltu oikeassa. Kun siirrytään sähköiseen laskutukseen, niin virhepäätösten korvaaminen ja valittaminen saattaa vaikeutua.

Korvauskäytäntöjen ero paikkakuntien välillä tulisi koulutuksella ja selkeillä säännöillä poistaa ja saattaa asiakkaat yhdenvertaiseen asemaan koko maassa.

Kun Kela-hakemus on mennyt vieraalle paikkakunnalle, niin eivät välttämättä tunne toisen paikkakunnan kaupunkien tai kunnan käytäntöjä, joissain kuntoutus- tai pyörätuoli - korvausmenetelmät aiheuttaa ylimääräisiä kyselyjä ym.

Toivoisin KELAn toimivan omilla paikkakunnillaan! Asioiden käsittely muuttuu heti suoraviivaisemmaksi ja kylmemmäksi, jos asioiden käsittely siirtyy eri paikkakunnille!

Matkakorvaustodistus tulkitaan eri toimipisteissä eri tavalla.

6.6 Muita kommentteja

Kyselylomakkeen viimeisessä kohdassa oli mahdollista vapaasti kommentoida muitakin kuin suoraan esitettyihin kysymyksiin liittyviä asioita ja kertoa mielipiteitä, kokemuksia ja parannusehdotuksia matkakorvausasioista, valtakirjamenettelystä tai Kela-yhteistyöstä. Kaikkiaan 332 vastaajaa eli yli puolet vastanneista oli vastannut myös lomakkeen viimeiseen kysymykseen ja kirjoittanut omia kommentteja tai terveisiä. Monissa vastauksissa käsiteltiin useita asioita. Taulukkoon 3 on kerätty eniten kommentteja herättäneet asiat. Lisäksi useampi vastaaja kommentoi mm. maksukortin käyttöön ottamista, yksityiseen hoitoon liittyvien matkojen korvaamista, toimistojen välisiä ristiriitaisuuksia päätöksissä ja ylipäänsä Kelan palvelua.

Taulukko 3. Viisi eniten kommentoitua asiaa lomakkeen viimeisessä, vapaamuotoisessa kysymyksessä, vastaajien lukumäärä.

	Lukumäärä
Liika paperityö korvausten haussa	66
Sähköinen tiedonsiirto	52
Matkojenyhdistelytoiminta	23
Korvausten odotusaika	34
Odotusajan kust. korvaaminen	28

Osaa esitetyistä kommentteista on siteerattu jo aiemmissa luvuissa silloin, kun ne ovat liittyneet asiaan, josta on ollut kysymys lomakkeessa. Seuraavassa esitetään kommentteja sellaisista asioista, joita ei aiemmin ole jo käsitelty.

Kirjoitushetkellä sairausvakuutuksen korvaamisessa taksimatkoissa ollaan suunnittelemassa sähköisen tiedonsiirron kehittämistä ja siirtymistä nykyisestä valtakirjamenettelystä suorakorvausmenettelyyn. Toimintaa ollaan aloittamassa pilottihankkeella Keski-Suomessa keväällä 2010, minkä jälkeen sen on tarkoitus laajeta muualle maahan. Suorakorvausmenettelyssä korvausten hakemista on yksinkertaistettu niin, että se ei vaadi erillistä hakemusta tai asiakkaan myöntämää valtakirjaa, ja asiakas saa korvauksen heti asiointitapahtuman yhteydessä. Korvauksesta ei lähetetä päätöstä asiakkaalle. Suorakorvausmenettelyn käyttö sairaanhoito- ja korvauksissa on yleistynyt viime vuosina, ja se on jo käytössä lääkekorvauksissa ja yksityisen sairaanhoidon korvaamisessa. Matkakorvausten osalta suorakorvaus on käytössä ambulanssi- ja helikopterimatkoissa.

Taksimatkojen osalta suorakorvaus on suunniteltu tehtävän niin, että Kelan korvaamien matkojen tilaukset keskitettäisiin lähivuosina sairaanhoitopiirikohtaisiin tilausvälityskeskukseen, ja matka- ja maksutiedot siirtyisivät Kelaan sähköisessä muodossa. Nykyiset valtakirjasopimukset lopetettaisiin, ja jatkossa Kelan vakuutuspiirit hoitaisivat sopimusasiat sairaanhoitopiirikohtaisten välityskeskusten kanssa, jotka puolestaan olisivat sopimussuhteessa alueensa taksiyrittäjien kanssa. Asiakas voisi myös jatkossa halutessaan maksaa taksimatkan itse ja hakea sairausvakuutuksen korvausta Kelan toimistosta. Toiminnan tavoitteena on myös taksimatkojen yhdistely.

Monessa lomakkeessa kommentoitiin sähköiseen tiedonsiirtoon siirtymistä. Kysely toteutettiin vaiheessa, jossa matkakorvaushakemusten sähköisen tiedonsiirtoon siirtymistä suunniteltiin ja siitä oli tiedotettu ainoastaan hyvin lyhyesti Kelan internet-sivuilla¹³ ja taksiyrittäjien edunvalvontajärjestö Suomen Taksiliitto ry:n ammatti- ja jäsenlehdessä olleessa artikkelissa¹⁴, mutta esimerkiksi tiedotustilaisuuksia taksiyrittäjille ei vielä oltu valtakunnallisesti pidetty. Kyselyn toteutusaikana Taksi-lehdessä ilmestyi toinen artikkeli¹⁵. Koska suunnitteluvaihe oli vielä kesken eikä tietoa sähköiseen tiedonsiirtoon sisältyvistä menettelyistä ja muutoksista oltu kattavasti jaettu taksiyrittäjille, tähän toimintaan liittyvät kysymykset jätettiin kyselylomakkeesta pois. Tästä huolimatta lähes joka kymmenes vastaaja otti sähköisen tiedonsiirron esille lomakkeen viimeisessä, vapaamuotoisessa kysymyksessä. Kommentteja tuli suhteellisesti ottaen muita alueita enemmän Keski-Suomen alueelta, jossa sähköisen tiedonsiirron kokeilu on tarkoitus käynnistää ensimmäisenä keväällä 2010 ja jossa tästä syystä oli tiedotettu kokeilusta muita alueita enemmän.

Seuraavassa esitetään suoria lainauksia kommentteista sekä taustatiedoksi vastaajan toimialue ja tilausvälityskeskukseen kuuluminen. On syytä huomioda, että kyselyssä painotettiin maaseututakseja niin, että heidän todennäköisyytensä saada lomake oli kaksinkertainen muilla alueilla toimiviin takseihin verrattuna, joten maaseututaksit ovat aineistossa yliedustettuina. Sähköisestä tiedonsiirrosta ei myöskään ollut lomakkeella yhtään kysymystä, vaan halukkaat ottivat sen itse esille. Tähän aktiivisuus saattaa olla korkeampaa niillä, joilla muutos aiheuttaa voimakkaita tunteita puolesta tai vastaan. Vastaukset eivät siten välttämättä edusta kaikkia kyselyn saaneita tai laajemmin kaikkia taksiyrittäjiä.

Karkeasti ottaen sähköiseen tiedonsiirtoon liittyvät kommentit jakautuivat kahtia sen suhteen, kannatettiinko vai vastustettiinko muutosta. Toisaalta – koska nykyisen valtakirjamenettelyn

13 www.kela.fi > Yhteistyökumppanit > Kuljetuspalvelut > Ilmoitustaulu > Taksimatkojen tiedonsiirtohanke

14 Taksit mukaan Kelan sähköiseen tiedonsiirtoon. TAKSI 6/2008.

15 Kela-kyttien tietoja aletaan välittää sähköisesti vuonna 2010. TAKSI 3/2009.

byrokraattisuuteen oltiin tyytymättömiä – tietojen välittämisen muuttumista nykyisestä hyvin byrokraattiseksi koetusta menettelystä sähköiseksi tervehdittiin ilolla, koska se vähentäisi taksiyrittäjän Kela-korvausten hakuun menevää paperityötä. Monista kommenteista pystyi päättämään, että sähköisestä tiedonsiirrosta ja sen suunnitellusta toteutustavasta ei vielä ollut jaettu riittävästi tietoa. Sähköisen tiedonsiirron tulkittiin usein tarkoittavan esimerkiksi korvaushakemuksen jättämistä internetin kautta – sähköistä asiointia – tai tiedon siirtymistä autosta Kelaan sähköisesti.

En halua sähköistä asianhoitoa, koska en omista tietokonetta, enkä halua sitä hankkia. Nykyinen järjestelmä hyvä. Pysyy ihmisillä kirjoitustaito ym.

- Toimialue maaseutu, ei kuulu keskukseen

"Nettilomake"-tilitys on oikein hyvä. Jos siihen saisi vielä liitettyä tunnisteen käytön, voisi näin helposti lähettää lomakkeen sähköisesti. Silloin ei tarvitse täällä maaseudulla muuttaa hyvää käytäntöä mihinkään suuntaan. Mielestämme suunniteltu tilauskeskusjärjestelmä vain sekoittaa nykyisin voimassa olevaa käytäntöä!

- Maaseutu, ei kuulu keskukseen

Sähköistä maksujärjestelmää kehitettäessä tulee pääpaino asettaa maksutapahtuman käsittelyyn päätelaitteissa, eikä luoda tarpeetonta tilausjärjestelmää, joka nostaa kustannuksia ja painetta taksaan, sekä epävarmuutta kuljetusten ja palvelujen toimivuuteen.

- Maaseutu, ei kuulu keskukseen

Uusi tuleva systeemi on hyvä, kun saadaan se toimimaan! Rahaliikenne nopeutuu ja ei tarte vatvoa papereita

- Maaseutu, ei kuulu keskukseen

Se, että valtakirjamenettelystä tulee sähköinen, on mielestäni erittäin hyvä asia. Kun autossa alkaa olla tekniikka mittareissa ja sitä luokkaa, että sähköinen asiointi Kelan kanssa on mahdollista, niin jo tehdyt kalliit mittari-investoinnit ovat yrittäjille mielekkäitä.

- Kaupunki, kuuluu keskukseen

Toisaalta suunnitellun mukaisen sähköisen tiedonsiirron, jossa kuljetustilaukset keskitettäisiin yhteen keskukseen, pelättiin vaikuttavan kuljetusten jakautumiseen ja asiakaspalvelun tasoon ja olevan siten epäoikeudenmukainen. Suunniteltu toimintatapa katkaisisi paitsi Kelan ja taksiyrittäjän myös taksiyrittäjän ja asiakkaan välisen suoran yhteyden, sillä jatkossa ns. tuttu-taksioikeus säilyisi ilmeisesti vain lapsilla ja vammaisilla. Toisaalta uutta käytäntöä odotettiin.

Toivoisin nykyisen käytännön jatkuvan, koska se on haja-asutusalueiden asukkaille paras mahdollinen. Myös maaseudun ihmiset on veronmaksajia, jotka ovat tämän järjestelmän rahoittajia.

- Maaseutu, ei kuulu keskukseen

Mielestäni "KELA-kyytejä" ei pitäisi laittaa tilausvälityskeskukseksi, koska asiakkaat eivät voi itse valita tuttua ja turvalliseksi kokemaansa kyytiä. Palvelutaso huononee varmasti, jos asiakas ei voi valita kuljettajaa itse.

- Kaupunki, kuuluu keskukseen

Toivottavasti tulevassa laskutusuudistuksessa ainakin vanhempien asiakkaiden omataksioikeus pidettäisiin laajana

- Kaupunki, ei kuulu keskukseen

Jos kaikki KELAkyydit tullaan tulevaisuudessa tilaamaan oman alueen välityskeskuksesta niin - hoitaako sairaalat potilaiden saattamisen osastoille ja poliklinikoille, minkä maaseututaksit ovat tähän asti tehneet? - maaseututaksien kova työ asiakkaiden saamiseksi ja pitämiseksi menee hukkaan, jos kyydit tullaan jakamaan välityskeskusten kautta (omataksikäytäntö loppuu ainakin suurimmaksi osaksi).

- Maaseutu, ei kuulu keskukseen

Valtakirjamenettelyä tulisi jatkaa, eikä siirtyä yhteiseen tilauskeskukseen, koska silloin tilaukset eivät takuuvarmasti tule tasapuolisesti. Laskutuksesta perittävät korvaukset ja välityslaitteet vievät pohjan pois Kelakyydeiltä tavallisen taksin osalta. ns. "kermaporukka" pärjää hyvin, koska yhteiskunnan rahaa siirretään tilauskeskuksien taskuun ja Kelakyydit jaetaan hyviin ja huonoihin kyyteihin ja määrättyt autoilijat ajavat parhaat päältä! Tarkistakaa vielä kantanne Kelassa! tilauskeskuksien ja laskutusten suhteen.

- Kaupunki, kuuluu keskukseen

Toivottavasti tuleva uudistus kyydityksissä ei vie maaseudulta taksin toimintaa kannattamattomaksi. Vanhukset tykkää että olisi sama tuttu kuljettaja, usein kuulee pyynnön "etkö tulisi minun kanssa, kun en tiedä ja tunne paikkaa".

- Maaseutu, ei kuulu keskukseen

Ihmettelen miksi pitää taas kokeilla jotain pilottihanketta (taksimatkojen tiedonsiirto), kun kaikki muut pilottihankkeetkin on menneet pieleen. Taksit ovat taas maksumiehinä parin

vuoden kokeilun takia (laiteinvestoinnit n. 2000) Rambokonsultit ja Taksiliitto osaa kyllä kusettaa teitä tullen menneiden, mutta jokainen autoilija sekä KELAN ruohonjuuritasolla tietää, että ei tule onnistumaan!

- Maaseutu, ei kuulu keskukseen

Mikäli kaikki Suomen taksit kuuluisivat tilausvälityksen piiriin ja lähimmän vapaan auton periaatetta noudatetaan, toisi se huomattavia säästöjä Kelalle ja autot saadaan paremmin hyötykäyttöön eli tyhjänä ajo vähenee. Toivottavasti toteutuu sähköisen laskutuksen myötä, mikä on myös positiivinen kehityssuunta.

- Maaseutu, ei kuulu keskukseen

Odotan tätä uutta kelan kokeilua innolla.

- Kaupunki, kuuluu keskukseen

Sähköiseen tiedonsiirtoon liittyminen vaatisi taksiyrittäjältä tilausvälitysjärjestelmään ja maksuliikennepalveluihin kuulumista ja tilausten vastaanottamiseen tarvittavia laitteita. Niille yrittäjille, jotka eivät kuulu tilausvälityskeskukseen, mutta haluavat liittyä uuteen järjestelmään, näistä aiheutuu lisäkustannuksia. Jotkut viittasivatkin laitehankintojen aiheuttamiin kustannuksiin.

Karkeasti ottaen vastaajat voidaan suhtautumisensa mukaan jakaa seuraaviin ryhmiin: yrittäjät, jotka jo nyt saivat kaikki tai lähes kaikki Kela-matkojen tilaukset keskuksen kautta ja joilla usein Kela-matkojen osuus liikevaihdosta oli hyvin pieni, kannattivat siirtymistä. Usein he toimivat suuressa kaupungissa. Monet tilausvälityskeskukseen kuuluvat yrittäjät, jotka kuitenkin saivat Kela-matkojen tilaukset pääasiassa suoraan asiakkaalta eikä keskuksen kautta, eivät kannattaneet siirtymistä. Maaseudulla viitattiin etenkin totuttuun tututaksikäytäntöön ja sen poistumisen vaikutuksiin asiakasnäkökulmasta, esimerkiksi asiakkaan auttamiseen, sekä kuljetusten mahdollisen vähenemisen laajempiin vaikutuksiin taksialan toimintaedellytyksiin.

Sähköisen tiedonsiirron kokeilua on edeltänyt yhteiskuljetustoiminta, jota kokeiltiin sairausvakuutuksen korvaamilla matkoilla 1990-luvun lopusta lähtien joillakin alueilla Suomessa. Useimmat näistä kokeiluista ovat jo loppuneet, ja kirjoitushetkellä Kelan järjestämää yhteiskuljetustoimintaa on enää kahdella alueella, Lapissa ja Pohjois-Savossa. Yhteiskuljetuksia tai matkapalvelukeskustoimintaa (MPK) kommentoitiin kuitenkin useassa lomakkeessa.

Välttämättä nämä "kimppakyyti"kydyt eivät ole Kelalle halvin kuljetustapa. Usein asiakas käy vain polilla viipyy 30–60 min. Paikkakunnan taksi, jos odottais tulisi kymmeniä euroja hal-

vemmaksi. Edellyttää tietenkin vain yhtä matkustajaa. Monessa kimppekyydissä ei ole kuin yksi matkustaja!!

Kimppakyydit olleet suosiossa, asiakkaat tyytyväisiä.

Kimppakuljetuksen loputtua asiakkaat ovat epä tietoisia saavatko keskussairaalaan lääkäriltä taksilappua. Siksi pyytävät sukulaisia kyyditsemään.

MPK:n kyydit ei jakaudu tasaisesti. Suosii kaupungin takseja. Pienten paikkakuntien taksit elävät juuri Kelan ja koulukyyditysten varassa. Vaarana on syrjäseutujen taksien lopettaminen.

Matkojen yhdistely ei välttämättä tuo säästöä näin pinta-alaltaan laajassa kunnassa (olen kokeillut ja laskenut hintoja), eikä ainakaan tyytyväisiä asiakkaita. Moni mielenterveys- tai iäkäs asiakas kulkee mieluiten saman tutun, turvallisen kuljettajan kyydillä.

Kimppakyydit teettää ylimääräistä päänsäivää paperitoissa -> helpotusta siihen. Kyytien yhdistely menisi paremmin läpi, kun siitä saisi pienen lisän, eikä ylimääräistä päänsäivää.

Matkapalvelukeskus pitäisi poistaa kyytien välityksestä, koska se on kolmas pyörä ja aiheuttaa sekaannuksia ja kankeutta kyytien välittämiseen ja hoitamiseen. Eikä niin puhuttu yhdistelykään toimi, vaikka sen keuhuttiin olevan toiminnan painopiste ja tuovan säästöjä. Vaikka ei enää kukaan puhu säästöistä kun toiminta on saatu matkapalvelukeskukseen.

Yhteiskuljetustoiminnassa ei yleensä ollut mukana sairaalakaupungissa asuvia matkojen lyhyiden ja potentiaalisten säästömahdollisuuksien pienuuden vuoksi, joten toiminta heijastui etenkin maaseututakseihin. Valtaosa yhteiskuljetustoimintaa kommentoineista olikin maaseudulla toimivia taksiyrittäjiä. He kommentoivat kyytiensä vähenemistä ja kokivat kuljetusten siirtyneen kaupunkitakseille etenkin sairaalan paluukyytien osalta.

7 Johtopäätöksiä

Tässä raportissa kuvattiin taksiyrittäjille keväällä 2009 toteutetun kyselytutkimuksen tulokset. Keskeisenä pyrkimyksenä oli vertailla etenkin maaseutualueilla ja muilla (taajaan asutuilla ja kaupunkimaisilla) alueilla toimivien yrittäjien kokemuksia ja matkojen tekemistä keskenään. Jo etukäteen oli tiedossa, että Kelan korvaamien taksikuljetuksen tarve ja käyttö on maaseudulla suurempaa ja toisaalta, että näiden kuljetusten merkitys maaseututaksiyrittäjälle voi olla huomattava. Kyselyn tulokset esitettiin tasavertaisesti kummallekin ryhmälle, mutta on syytä muistaa, että vain noin neljännes valtakirjasopimuksen Kelan kanssa tehneistä taksiyrittäjistä toimii maaseutualueella.

Taksiyrittäjät ovat huomattavan heterogeeninen joukko ns. Kela-kyytien suhteen. Joillekin maaseudulla toimiville yrittäjille Kelan korvaamat matkat muodostivat jopa 90 % liikevaihdosta. Toisessa äärilaidassa oli suurkaupungeissa toimivia yrittäjiä, jotka pyrkivät jopa välttämään valtakirjakyytien ottamista byrokratian tai aiemmin koettujen ongelmien vuoksi. Vuonna 2008 lähes 8 000 taksiyrittäjää, noin 80 % Suomen kaikista taksiyrittäjistä, sai valtakirjasopimuksella haettuja korvauksia taksimatkoista. Matkamäärät vaihtelivat muutamasta matkasta jopa tuhansiin, noin puolella matkoja oli vuoden aikana alle 100.

Sairausvakuutuksen korvaus maksetaan vain kuljetuksesta ns. ovelta ovelle (lukuun ottamatta invataksimatkoja), mutta etenkin maaseudun taksiyrittäjät kertoivat auttavansa asiakkaitaan myös esimerkiksi sairaalan sisätiloissa oikeaan paikkaan. Merkittävä osa sairausvakuutuksen matkakorvausten saajista on vanhuksia tai vammaisia, jolloin tällaisen avun saamisella voi olla hyvin suuri merkitys – etenkin jos saattajaa ei ole omasta takaa. Joissakin tapauksissa kuljettajan toimiminen saattajana voi korvata jopa sen, että potilaan kotikunnan kodinhoitaja tai muu vastaava henkilö joutuisi lähtemään mukaan esimerkiksi sairaalamatkalle. Vuonna 2009 taksimatkasta korvauksia saaneista lähes joka toinen oli iältään vähintään 70-vuotias.

Paljon paperityötä – yhtä matkaa kohti jopa neljä lomaketta – aiheuttava korvausten hakeminen ja epäselvyydet odotusajan kustannusten korvaamisessa nousivat selkeimmin esille yrittäjien kokemina epäkohtina valtakirjamenettelyssä. Korvausten hakemiseen ehdotettiin esimerkiksi hakemusten jättämistä internetin kautta tai Kelan tai sairaalan myöntämää maksukorttia. Valtakirjamenettelyssä taksiyrittäjä hakee sairausvakuutuksen korvauksen matkustajan puolesta, ja joskus korvaushakemusta joudutaan vielä tarkentamaan jälkikäteen. Usein tämä johtuu odotusajan kustannusten korvaamisesta, jossa Kelan korvaus on rajoitetumpi verrattuna siihen, mitä taksitaksan perusteella odotusajasta voi veloittaa. Odotusajan korvausperusteet näyttäisivätkin kaipaavan lisätiedotusta.

Epäselvyyksiä olivat aiheuttaneet myös sairausvakuutuksen korvaamaan hoitoon tai tutkimukseen liittyvät matkat yksityiselle lääkäriasemalle. Tällöin matkakustannukset korvataan vain sen mukaisena, mitä ne maksaisivat lähimpään mahdolliseen hoitopaikkaan tehdystä matkasta. Jos matka on tehty potilaalle lähintä paikkaa kauemmas, korvauksia vähennetään ja vastaavasti potilaan oma osuus kasvaa. Valtakirjamenettelyä käyttäneen taksiyrittäjän pitäisi tällöin periä jälkikäteen vielä osa hinnasta matkustajalta, mikä on työlästä. Moni vastaaja ihmetteli, kuinka korvauksia voidaan vähentää, vaikka lääkäri on kirjoittanut taksimatkaa varten todistuksen. Todistuksella osoitetaan kuitenkin ainoastaan tietyn kulkuvälineen, esimerkiksi taksin tarve, mutta muuten korvaukseen sovelletaan normaaleja sairausvakuutuslain mukaisia korvausperusteita. Käytännössä ohjeiden soveltaminen voi olla taksinkuljettajalle hankalaa, sillä korvaus täysin samasta matkasta voidaan maksaa myös täysimääräisenä silloin, kun potilas tulee hoitoon julkisen terveydenhuollon lähettämänä eli kyseessä on kunnan tai kuntayhtymän järjestämä hoito, joka on vain ostettu yksityisestä hoitopaikasta. Yrittäjän pitäisi siis tietää hoidon tosiasiallinen maksaja, minkä selvittäminen voi olla vaikeaa, eikä yrittäjä haluaisi udella asiakkaansa asioita. Moni yrittäjä mainitsikin, etteihän korvausten leikkaamisen pelossa uskalla soveltaa valtakirjamenettelyä lainkaan yksityiseen terveydenhuollon yksikköön tehdyissä matkoissa.

Yli puolet sairausvakuutuksen korvaamista taksimatkoista oli vastausten mukaan sairaalamatkoja. Koska sairaalat sijaitsevat lähinnä suurimmissa kaupungeissa, etäisyys niihin on usein pitkä etenkin maaseutukunnista. Vuonna 2009 sairausvakuutuksesta korvattu yhdensuuntainen taksimatka maksoi keskimäärin hieman yli 50 euroa – joissakin Lapin kunnissa jopa yli 200 euroa. Valtakirja- ja suorakorvausmenettelyn merkittävä etu matkustajan näkökulmasta onkin se, ettei hänen tarvitse maksaa kokonaisuudessaan matkan hintaa, josta usein suuren osan hän sittemmin saa kuitenkin takaisin, vaan sairausvakuutuksen korvauksen saa heti matkan yhteydessä ja matkasta maksetaan ainoastaan omavastuuosuus. Tämä edistää myös alueellista yhdenvertaisuutta. Korvausten hakeminen voisi jäädä monilta myös kokonaan tekemättä.

Sairaalamatkoilla korvausperiaatteet lienevät useimmiten selvät, mutta monista harvemmin esiintyvistä matkoista moni yrittäjä oli kokenut saaneensa Kelastakin joskus ristiriitaista tietoa. Tällaisia olivat esimerkiksi intervallihoitoon, veteraanikuntoutukseen tai apuvälineiden korjaamiseen liittyvät matkat. Valtakirjamenettelyä käyttäviä taksiyrittäjiä on yli 8 000, toisaalta matkakorvauksia maksetaan lähes jokaisessa Kelan toimistossa, joten selvitystä vaativia, harvoin esiintyviä tapauksia esiintyy kunkin yrittäjän tai toimiston osalta todennäköisesti suhteellisen harvoin, eikä niihin pääse syntymään samanlaista rutiinia kuin useimmin esiintyvissä tapauksissa.

Raportin ilmestymisen jälkeen taksimatkoissa on alkamassa siirtyminen valtakirjamenettelystä suorakorvaukseen. Suorakorvauksessa korvausten hakuprosessi on valtakirjamenettelyä helpompi, ja menettely on yleistynyt viime vuosina esimerkiksi yksityislääkäripalkkioiden korvaamisessa. Laajemmin ottaen on kyse pyrkimyksestä siirtyä yhä enemmän sähköisesti tapahtuvaan etuuksien hakemiseen. Taksimatkojen osalta korvausperusteet eivät muutu, mutta korvausten hakuprosessi muuttuu. Tätä varten myös matkojen tilaaminen keskitetään. Tiedot matkasta ja matkustajasta tallentuvat suoraan sähköiseen muotoon ja korvaukset haetaan sähköisesti ja keskitetysti alueellisten taksialan keskusten kautta ilman, että taksiyrittäjä olisi itse suoraan yhteydessä Kelaan. Myös jatkossa on mahdollista, että matkustaja maksaa matkansa kokonaan ja hakee itse sairausvakuutuksen korvauksia Kelasta.

Lähes joka kymmenes vastaaja otti oma-aloitteisesti esille suunnitelmat siirtyä nykyisestä valtakirjamenettelystä suorakorvausmenettelyyn. Vastaukset eivät välttämättä edusta kaikkia taksiyrittäjiä, mutta niissä nousee esille niitä asioita, joita taksiyrittäjät pohtivat. Toisaalta oltiin tyytyväisiä byrokraattiseksi koetun korvausten hakumenettelyn helpottumisesta, toisaalta huolissaan asiakaspalvelun tasosta ja kyytien jakautumisen oikeudenmukaisuudesta, kun kuljetustilaukset tulisivatkin välikäden kautta. Etenkin maaseudun taksit ovat tottuneet saamaan tilaukset suoraan matkustajalta, ja asiakaspalvelulla on ollut suuri merkitys asiakaskokemuksissa. Moni vastaaja otti esille myös tekemänsä matkustajien auttamisen ja tutun taksinkuljettajan merkityksen matkustajalle.

Kolme neljästä maaseudulla toimivasta yrittäjästä ei kuulunut tilauskeskukseen, ja moni otti esille myös sähköiseen tiedonsiirtoon liittymisestä aiheutuvat kustannukset tilausten vastaanottamiseen tarvittavista laitteista ja tilaus- sekä maksuvälitysjärjestelmiin liittymisestä. Toisaalta moni keskukseen kuuluvakin yrittäjä sai Kela-kyytien tilaukset pääasiassa suoraan matkustajalta. Taksimatkojen korvaamisessa siirtyminen suorakorvaukseen tuo mukanaan muitakin kuin pelkkiä korvausten hakuun liittyviä muutoksia, ja näitä erilaisia vaikutuksia olisikin hyvä selvittää niin matkustajan, taksiyrittäjän kuin Kelankin näkökulmasta.

Raportissa tarkasteltiin sairauteen liittyviä matkoja näitä kuljetuksia ajavien taksiyrittäjien näkökulmasta. Yrittäjien ja heidän ajamiensa Kela-kyytien huomattavan laaja kirjo tekee myös kyselylomakkeen tekemisestä haastavaa – kysymysten pitäisi soveltua niin muutaman kyydin vuodessa ajavalle kaupunkitaksille kuin vaikkapa säännöllisesti samojen matkustajien vammaiskuljetuksia ajavalle invataksillekin. Jatkossa voisikin ajatella mahdollisten selvitysten olevan kohdennettuja jollekin tietylle kohderyhmälle, esimerkiksi vammaiskuljetuksia ajaville invataksiyrityksille tai maaseututakseille. Myös matkustajia olisi mielenkiintoista haastatella esimerkiksi taksiyrittäjien tarjoamasta avusta ja ns. tututaksin merkityksestä. Yleisemminkin

voisi olla tarvetta selvittää esimerkiksi yksin asuvien vanhusten sairaanhoitoprosessien käytännön järjestelyjä, mitä kaikkia käytännön järjestelyjä esimerkiksi viikon pituinen hoitojakso sairaalan vuodeosastolla vaatii jo ennen sairaalaan saapumista. Aihepiiristä on ilmeisen vähän tutkimustietoa.

Vuonna 2009 sairausvakuutuksen korvauksia taksimatkoista saaneista noin 300 000 henkilöstä lähes puolet oli 70 vuotta täyttäneitä. Toinen merkittävä ryhmä, jolla on paljon matkoja, ovat vaikeavammaiset. Tulevaisuudessa vanhusten määrä niin maaseudulla kuin muillakin alueilla kasvaa entisestään suurten ikäluokkien vanhenemisen myötä, toisaalta yhä useampi vanhus asuu kotona tai kodinomaisissa olosuhteissa ja on sairausvakuutuskorvausten piirissä. Terveyspalveluja on keskitetty, ja esimerkiksi hoitotakuun takia hoitoa on joissain tapauksissa hankittu hyvinkin kaukaa potilaan kotiseudusta. Julkiset kulkuyhteydet ovat huomattavan eri tasoiset eri puolilla maata. Taksikuljetusten tarve tulleeikin entisestään lisääntymään, ja jo viime vuosina sairausvakuutuksen korvaamien taksimatkojen määrä on noussut vuosittain noin 100 000 matkalla. Taksimatkojen ja yleisemmin matkakustannusten korvaamisella pystytään tasaamaan etenkin eri väestöryhmien välisiä alueellisia eroja. Terveyspoliittisessa keskustelussa on viime vuosina niin Suomessa kuin muissakin länsimaissa noussut esille sosioekonomiset erot sairastavuudessa ja terveyspalvelujen käytössä. Osaltaan matkakorvauksilla pystytään tasoittamaan myös terveyspalvelujen saatavuudesta johtuvia sosioekonomisia terveyseroja etenkin Suomen kaltaisessa poikkeuksellisen harvaan asutussa maassa.

Huhtikuussa 2009

HYVÄ TAKSIYRITTÄJÄ

Kuljetuspalvelujen tuottajien etujärjestöt ovat vuonna 1997 tehneet Kelan kanssa runkosopimuksen ns. valtakirjamenettelystä. Valtakirjamenettely edellyttää kuljetuspalvelujen tuottajan ja Kelan välistä sopimusta. Sopimuksen mukaisesti toimittaessa taksiryrittäjä perii matkustajalta vain tämän omavastuuosuuden matkan kustannuksista ja hakee matkustajalle kuuluvan matkakorvauksen itselleen suoraan Kelasta.

Myös Te olette tehnyt Kelan kanssa sopimuksen valtakirjasopimusmenettelystä. Tässä kyselyssä kerätään tietoja taksiryrittäjien ja Kelan välisen yhteistyön parantamiseksi. Kysely on lähetetty 1 000:lle satunnaisesti valitulle taksi- tai invataksiryrittäjälle ja -yritykselle, joiden osoitetiedot on poimittu Kelan palveluntuottajarekisteristä. Kyselyn toteuttavat Kelan terveysosasto ja Kelan tutkimusosasto. Lisätietoja kyselystä antaa tutkija Päivi Paltta, puh. 020 634 2882.

Lomakkeessa on 23 kysymystä. Pyydämme Teitä vastaamaan niihin ympyröimällä tai rastittamalla oikeaksi katsomanne vaihtoehto tai kirjoittamalla vastaus sille varattuun tilaan. Lomakkeessa olevaa tutkimusnumeroa käytetään vain palautuksen seurantaan. Antamanne tiedot käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä luovuteta muuta kuin tilastollisina yhteenvetoina.

Pyydämme Teitä palauttamaan täytetyn lomakkeen oheisessa kirjekuoressa. **Toivomme, että palautatte lomakkeen kahden viikon kuluessa.** Lomakkeen postitus on Teille maksuton. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.

Etukäteen kiittäen,

Päivi Paltta
Tutkija
Kela, tutkimusosasto
puh. 020 63 42882
S-posti: paivi.paltta@kela.fi

TAUSTATIEDOT

1. Mistä lähtien olette (yrityksenne on) toiminut taksiryttäjänä? Vuodesta _____
2. Kuinka monta liikennelupaa teillä on? _____
3. Mikä on pääasiallinen toiminta-alueenne? _____
4. Minkä Kelan toimiston kanssa olette tehnyt valtakirjasopimuksen? _____
5. Oletteko tehnyt Kelan kanssa valtakirjasopimuksen (valitkaa tarvittaessa useampia)
☐ 1 taksiliikenteestä ☐ 2 invataksiliikenteestä ☐ 3 joukkoliikennelupa-autolla tehdystä liikenteestä?
6. Kuinka suureksi arvioitte Kelan korvaamien matkojen osuuden liikevaihdostanne? _____ %
7. Miten ajamanne Kelan korvaamat matkat yleensä jakautuvat matkakohteen (tulo- tai lähtöpaikan) mukaan?

Sairaala	%
Kuntoutuspaikka	%
Terveyskeskus	%
Muu	%
8. Kuinka suuri osa ajamistanne Kelan korvaamista matkoista on samojen henkilöiden säännöllisesti toistuvia matkoja (esim. terapia tai muu säännöllinen käynti, kuten dialyysi)? _____ %

MATKAN TILAAMINEN JA TOTEUTUS

9. Kuulutteko johonkin tilausvälityskeskukseen?
☐ 1 Kyllä ☐ 2 En
10. Kuinka suuri osa ajamienne Kelan korvaamien matkojen tilauksista tulee...

tilausvälityskeskuksen kautta?	%
matkustajan (tai läheisen) tilaamana?	%
hoito- tai kuntoutuspaikan, esim. sairaalan tai kuntoutuksen antajan, tilaamana	%
11. Saatteko kerralla tilauksen useammasta kuin yhdestä matkasta tai yhteen käyntikertaan liittyvistä matkoista?

1	Kyllä, usein
2	Kyllä, joskus
3	En
12. Teettekö varsinaisen kuljetuksen lisäksi myös muuta asiakaspalvelua, esim. huolehditte, että matkustaja löytää sairaalassa oikealle osastolle tai poliklinikalle tms.?

1	Kyllä, usein
2	Kyllä, joskus
3	En

13. Jos kuljettatte asiakkaan sairaalaan, kuinka usein asiakkaalla on mukana jo ennen matkaa esim. terveyskeskuksesta saatu todistus taksin käytön tarpeellisuudesta?

- | | |
|---|------------|
| 1 | Aina |
| 2 | Useimmiten |
| 3 | Harvoin |
| 4 | Ei koskaan |

14. Asiakas tilaa taksin esim. sairaalamatkalle, koska asiakkaan kotikunnasta ole sopivaan aikaan bussiyhteyttä. Asiakkaalla ei ole mukanaan todistusta taksin käytön tarpeellisuudesta. Käytättekö tällaisessa tilanteessa valtakirjamenettelyä?

- | | |
|---|---|
| 1 | Kyllä, jos kysymyksessä on meno-paluumatka ja oletan että, asiakas saa paluumatkaa varten todistuksen |
| 2 | Kyllä, ja selvitän hakemuksessa liikenneolosuhteet Kelalle |
| 3 | En |

KORVAUSTEN MAKSAMINEN

15. Kuinka monta matkakorvaustilitystä jätätte Kelaan yleensä kuukaudessa? _____

16. Kuinka monta *yhdensuuntaista matkaa* yksi tilityksenne yleensä sisältää? _____

17. Onko jättämänne matkakorvaustilitykset tai –hakemukset maksettu Teille haetun suuruisena?

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1 | Aina → siirtykää kysymykseen 19 |
| 2 | Useimmiten |
| 3 | Harvoin |
| 4 | Ei koskaan |

18. Jos korvaussummaa on joskus muutettu, mikä on ollut muutoksen syynä? (valitkaa tarvittaessa useampia)

- | | |
|---|---|
| 1 | Ajokilometreihin perustuvan maksun muuttaminen |
| 2 | Odotusaikaan perustuvan maksun muuttaminen |
| 3 | Hakemuslomake on täytetty puutteellisesti (esim. allekirjoitus puuttui) |
| 4 | Hakuaika on umpeutunut |
| 5 | Matkustaja ei ole oikeutettu matkakorvaukseen |
| 6 | Muu syy, mikä? _____ |

19. Oletteko joutunut jälkikäteen selvittämään hakemianne matkakorvauksia tai saamianne päätöksiä Kelan toimiston kanssa?

- | | |
|---|---------------|
| 1 | Kyllä, usein |
| 2 | Kyllä, joskus |
| 3 | En |

YHTEISTYÖ KELAN KANSSA**20.** Kuinka tyytyväinen olette

- a. valtakirjasopimusmenettelyyn?
- b. Kelan matkakorvausohjeeseen?
- c. matkakorvausten hakemus- ja tilityslomakkeisiin?
- d. matkakorvauspäätösten perusteiden ymmärrettävyyteen?
- e. yhteistyöhön Kelan toimiston kanssa?

Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	En tyytyväinen enkä tyytymätön	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

21. Kelan tavoitteena on oikea ja yhdenmukainen korvauskäytäntö. Oletteko saanut ristiriitaista tietoa matkakorvauksista Kelan eri toimistoista?

- | | |
|---|-------------|
| 1 | Jatkuvasti |
| 2 | Melko usein |
| 3 | Joskus |
| 4 | En koskaan |

Millaisissa asioissa tai tilanteissa olette saanut ristiriitaista tietoa?

22. Joillakin alueilla matkakorvausten käsittely on siirretty autoilijan toimialueeseen nähden aivan eri puolella Suomea olevaan Kelan toimistoon. Onko teidän alueeltanne siirretty matkakorvausten käsittelyä muualle Suomeen?

- | | |
|---|---|
| 1 | Kyllä → Onko tällä ollut mielestänne vaikutuksia korvauksiin, käsittelyaikoihin tai lisäselvitysten pyytämiseen? Millaisia? |
|---|---|
-

- | | |
|---|----------|
| 2 | Ei |
| 3 | En tiedä |

MUITA KOMMENTTEJA**23.** Mitä muita mielipiteitä, kokemuksia tai parannusehdotuksia Teillä on matkakorvausasioista, valtakirjamenettelystä ja ylipäänsä Kela-yhteistyöstä?

Kiitos vastauksistanne!